



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA DE INGENIERÍA DE FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR**

**CARRERA INGENIERÍA FINANCIERA**

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN FINANZAS**

**TEMA:**

**MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA, DURANTE EL PERIODO 2015-2016.**

**AUTOR(A):**

**MAYRA ROCIO FREIRE TAMAYO**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Mayra Rocío Freire Tamayo cumple con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

-----  
Ing. Juan Alberto Ávalos Reyes

**DIRECTOR TRIBUNAL**

-----  
Ing. Juan Bladimir Aguilar Poaquiza

**MIEMBRO TRIBUNAL**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Mayra Rocío Freire Tamayo, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de una fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 11 de Octubre del 2016

-----

Mayra Rocío Freire Tamayo

160041186-0

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él, he logrado concluir mi carrera.

A mis queridos padres porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para ser de mí una mejor persona.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy, por su apoyo consejos comprensión en los momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar me han dado todo lo que soy como persona, mis valores principios mi carácter mi empeño mi perseverancia mi coraje para perseguir mis objetivos.

**Mayra Rocío Freire Tamayo**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias de corazón a mis tutores por su paciencia y dedicación, motivación, criterio y aliento. Han hecho fácil lo difícil. Ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda. Gracias a todas las personas de la ESPOCH por su atención y amabilidad en todo lo referente a mi vida como alumna.

Mi gratitud a mis padres Carlos Freire y Rosa Tamayo por su apoyo incondicional.

**Mayra Rocío Freire Tamayo**

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE (TABLA, GRÁFICOS, ANEXOS)</b> .....	viii
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	xii
<b>SUMMARY</b> .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....	2
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	2
1.1.1 Formulación del Problema .....	2
1.1.2 Delimitación del Problema .....	2
<b>1.2 JUSTIFICACION</b> .....	3
<b>1.3 OBJETIVOS</b> .....	4
1.3.1 Objetivo General .....	4
1.3.2 Objetivos Específicos .....	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	6
<b>2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS</b> .....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	6
<b>2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	6
2.2.1 Gestión financiera .....	8
2.2.2 Procesos de gestión .....	9
2.2.3 Funciones de la Gestión .....	10
2.2.4 Captaciones .....	11
<b>2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER</b> .....	18
2.3.1 Idea a defender .....	18
<b>2.4 VARIABLES</b> .....	18
2.4.1 Variable Independiente .....	18
2.4.2 Variable Dependiente .....	18

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	19
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	19
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	19
3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	20
3.5 RESULTADOS.....	22
3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.....	29
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....	30
4.1. Título .....	30
4.1.1. Objetivo.....	30
4.1.2. Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza .....	30
4.1.3. Estructura financiera.....	39
4.1.4. Estructura del modelo de gestión.....	55
CONCLUSIONES .....	101
RECOMENDACIONES .....	102
BIBLIOGRAFÍA .....	103
Andersen, A. (2008). <i>Diccionario de Economía y Negocios</i> . Madrid: Espasa. ....	103
ANEXOS .....	105

## **ÍNDICE DE (TABLA, GRÁFICOS, ANEXOS)**

Tabla 1:	Frecuencia de revisión de los Estados Financieros.....	21
Tabla 2:	Elaboración de los Flujos de Caja.....	22
Tabla 3:	Satisfacción de los clientes con los productos financieros.....	23
Tabla 4:	Indicadores financieros versus Productos y Servicios.....	24
Tabla 5:	Liquidez Adecuada.....	25
Tabla 6:	Estrategia que genere confianza para invertir.....	26
Tabla 7:	Inversiones en la Cooperativa.....	27
Tabla 8:	Entorno financiero de la Cooperativa en sus inicios.....	30
Tabla 9:	Actividades operativas en el primer año de labores.....	30
Tabla 10:	Principios Cooperativos.....	32
Tabla 11:	Organigrama Estructural.....	36
Tabla 12:	Organigrama Posicional.....	37
Tabla 13:	Préstamos Netos / Total Activos.....	41
Tabla 14:	Inversiones Líquidas / Total Activos.....	41
Tabla 15:	Inversiones Financieras / Total Activos.....	41
Tabla 16:	Depósitos de Ahorros / Total Activos.....	42
Tabla 17:	Aportaciones de Socios / Total Activos.....	42
Tabla 18:	Capital Institucional / Total Activos.....	42
Tabla 19:	Ingreso Neto de Préstamos / Cartera de Créditos Neta.....	44
Tabla 20:	Provisiones Créditos Incobrables / Promedio de Activo Total	44
Tabla 21:	Total de Morosidad de Créditos / Cartera Total.....	44
Tabla 22:	Activos Improductivos / Total Activos.....	46
Tabla 23:	Saldo de la Cartera de Prést / Saldo de Cartera de Créditos.....	49
Tabla 24:	Saldo actual Invers Líquidas/Saldo Invers Líquidas Ejercicios	49
Tabla 25:	Saldo actual Invers Financieras/Saldo Inversiones Financieras	49
Tabla 26:	Saldo actual Depósitos Ahorros /Saldo Depósitos de Ahorros...	49
Tabla 27:	Saldo actual Aportaciones Socios / Saldo Aportaciones Socios..	49
Tabla 28:	Capital Institucional Actual/Saldo Capital Institucional.....	49
Tabla 29:	Total de Activos Actuales / Total Activos Ejercicios Anteriores	49
Tabla 30:	Estructura de las Captaciones.....	52
Tabla 31:	Estructura de la Cartera de Créditos del año 2014.....	54



Tabla 32: Estructura de la Cartera de Créditos del año 2015.....	55
Tabla 33: Objetivos y Estrategias para captar clientes potenciales.....	86
Tabla 34: Tasas de interés por concepto de captaciones.....	89
Tabla 35: Tipos de interés.....	94

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Frecuencia de revisión de los Estados Financieros.....	21
Gráfico 2:	Elaboración de los Flujos de Caja.....	22
Gráfico 3:	Satisfacción de los clientes con los productos financieros.....	23
Gráfico 4:	Indicadores financieros versus Productos y Servicios.....	24
Gráfico 5:	Liquidez Adecuada.....	25
Gráfico 6:	Estrategia que genere confianza para invertir.....	26
Gráfico 7:	Inversiones en la Cooperativa.....	27
Gráfico 8:	Estructura del Modelo de Gestión.....	52
Gráfico 9:	Estructura de las Captaciones 2014-2015.....	53
Gráfico10:	Estructura de la Cartera de Créditos año 2014.....	57
Gráfico11:	Estructura de la Cartera de Créditos año 2015.....	58

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:	Entrevista a los Directivos de la Coop. de Ahorro y Crédito.....	104
Anexo 2:	Encuesta a los Socios de la Coop. de Ahorro y Crédito.....	105
Anexo 3:	Balance General correspondiente al Ejercicio Económico 2014..	107
Anexo 4:	Balance General correspondiente al Ejercicio Económico 2015..	111
Anexo 5:	Estado Resultados correspondiente Ejercicio Económico 2014..	116
Anexo 6:	Estado Resultados correspondiente Ejercicio Económico 2015..	119

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación es un Modelo de Gestión Financiera y su incidencia en la captación de clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, con el propósito de incrementar las fuentes provenientes de los recursos con los que opera la Cooperativa. Para su desarrollo se realizó un diagnóstico a la institución mediante el Análisis de la Situación Financiera, Objetivos, políticas y Estrategias para Captar Clientes. Los resultados de la investigación confirman la necesidad de contar con una nueva herramienta de trabajo que facilite la clarificación del uso de los recursos para aquellos que deseen invertir. Como conclusión tenemos que la Captación de Clientes básicamente consistió en el establecimiento de procesos, estrategias y políticas junto con el respectivo reglamento de Captaciones, factores indispensables en el desarrollo del Modelo de Gestión. Para ello es recomendable emplear las estrategias de captación de recursos plasmados en el desarrollo de la investigación, con el propósito de alcanzar un mercado potencial objetivo en torno a las captaciones.

**Palabras Claves:** MODELO DE GESTIÓN – CAPTACION DE CLIENTES – GESTION FINANCIERA

.....

Ing. Juan Alberto Avalos Reyes

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## SUMMARY

The current research work is a Financial Management Model and its incidence in the customers gaining at Pequeña Empresa de Pastaza Savings and Loan Cooperative in order to increase the funds coming from the resources the Cooperative works with. For its development, it was necessary to carry out a diagnosis of the institution through the Financial Situation Analysis, objectives, policies, and Strategies to gain customers. The results of the research confirm the necessity of a new work tool which eases the clarification about the use of resources for the ones who want to invest. As a conclusion, it can be said that the customers gaining consisted basically on the establishment of processes, strategies and policies together with the corresponding gaining regulations, these were considered essential factors for the development of the Management Model. For this, it is recommended to use the gaining strategies of the resources proposed during the research development in order to reach a potential and objective market regarding to the gaining.

**Key words:** MANAGEMENT MODEL – CUSTOMERS GAINING – FINANCIAL MANAGEMENT

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad el campo de los negocios es tan competitivo y el campo financiero no es la excepción, La toma de decisiones adecuada dependerá la permanencia o salida de una institución en el mercado financiero.

El presente trabajo de titulación plantea establecer las directrices claras encaminadas a la resolución del problema objeto de la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

El capítulo I abarca temas en torno al planteamiento del problema, formulación, delimitación, justificación y objetivos que se pretende alcanzar con el desarrollo de la investigación.

El capítulo II incluye los temas que sustentan la fundamentación teórica basada en las categorías fundamentales de la investigación como son la gestión financiera, la rentabilidad y la captación de clientes, conceptualizadas detalladamente para una mejor comprensión.

El capítulo III, recoge la información relacionada a la modalidad de la investigación; es decir a los diferentes tipos de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos a utilizarse en el desarrollo del trabajo investigativo.

Y finalmente el capítulo IV integra los contenidos de los tres primeros capítulos mismos que son plasmados en el desarrollo de la propuesta o solución del problema planteado así como sus debidas conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, no cuenta con un Modelo de Gestión Financiera que aporte a deslumbrar la solidez y rentabilidad que esta organización cuenta, por lo que se genera un problema de captación de clientes para la cooperativa.

Por consiguiente, esto genera complicaciones para el desarrollo de la cooperativa y por ende a una prestación de servicios eficientes a sus asociados, razón por la que la presente investigación pretende dejar instaurado un Modelo de Gestión Financiera que facilite la captación de clientes, mismo que servirá como guía tanto para el Director Financiero como para el Gerente, al momento de tomar las decisiones respectivas, de no hacerlo el problema persistirá, es decir la cooperativa contará con el mismo número de clientes e inversiones situación que se verá reflejado en el lento crecimiento de la organización cooperativista.

Por otro lado la liquidez empezará a ser un problema, de apoco se irán reduciendo los créditos y con ello viene la disminución de la rentabilidad, situación que no solo es preocupación de la investigadora sino de los directivos de la organización.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo incide un Modelo de Gestión Financiera en la captación de clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, durante el periodo 2015-2016?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**Campo:** Finanzas Corporativas

**Área:** Financiera

**Aspecto:** Captación de Clientes

**Temporal:** La investigación se la llevará a cabo sobre el período 2015\_2016 con una duración aproximada de seis meses.

**Espacial:** La presente investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.; perteneciente al Cantón Puyo, Provincia de Pastaza.

**Ubicación:** Calle Atahualpa y Amazonas.

## **1.2 JUSTIFICACION**

La presente investigación de tesis es importante porque está relacionada con la toma de decisiones, para lo cual es necesario tener una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones financieras, para la consecución de nuevas fuentes de financiación, para mantener la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las Leyes y en el presente caso la captación de clientes potenciales.

Es factible porque existe el compromiso del nivel directivo de apoyar con documentos y datos de los archivos históricos de secretaría general y del área financiera que sirvan de base para desarrollar el Modelo de Gestión que desea tomar como un documento que apoye a desarrollar mejor la tarea económica y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

Es pertinente porque el tema de Gestión Financiera y la captación de clientes se relacionan con la malla curricular de la carrera de Finanzas.

Es un estudio original porque no existen investigaciones sobre el tema por lo tanto despierta expectativa profesional y de apoyo a la toma de decisiones del nivel directivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

La investigación soporta su justificación en los siguientes aspectos:

- Valor teórico, con la aplicación del Modelo de Gestión Financiera propuesto se espera tener una exploración fructífera sobre lo que representa la generación y



comercialización de productos financieros desde la Cooperativa de Ahorro y de la Pequeña Empresa de Pastaza.

- Implicaciones prácticas, un modelo de Gestión Financiero al ser un instrumento técnico nos permitirá resolver algunos problemas prácticos de liquidez, riesgos financieros, cartera de crédito, la distribución de los recursos en relación a los créditos, así como brindar elementos de valor para decidir invertir en ella.
- Utilidad metodológica, Todos los estudios que se llevan a cabo en torno a un Modelo de Gestión Financiera ayudan a crear y promover herramientas financieras útiles para el buen desenvolvimiento de las organizaciones cooperativistas en el presente caso.
- Relevancia social, la solidez y rentabilidad, así como la solvencia será bien vista por la comunidad y en especial por aquellos que quisieran invertir en la cooperativa.

El estudio de un Modelo de Gestión Financiera en la captación de clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, durante el periodo 2015-2016, justifica su realización en la necesidad de contar con una nueva herramienta de trabajo que facilite la clarificación del uso de los recursos para aquellos que deseen invertir.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar un Modelo de Gestión Financiera para captar clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, durante el periodo 2015-2016.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Fundamentar científicamente el Modelo de Gestión Financiera y la captación de clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza mediante el apoyo bibliográfico y los enfoques de varios autores.

2. Identificar las necesidades de contar con el Modelo de Gestión Financiera mediante la aplicación de instrumentos metodológicos de investigación tendientes a diagnosticar la situación actual frente a la reducción de la morosidad que se registra en el Departamento Financiero de la cooperativa.
3. Desarrollar los componentes del Modelo de Gestión Financiera atendiendo a los resultados obtenidos durante el proceso investigativo para lograr captaciones de clientes potenciales.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

En el presente trabajo de titulación se considera pertinente la indagación acerca de los enfoques que poseen distintos autores con respecto al tema de la gestión financiera, por lo que para tener una idea clara del problema a resolver se procede a la biblioteca institucional a explorar otros trabajos investigativos de similar índole que contribuyan positivamente en el desarrollo del trabajo de investigación.

La gestión financiera es una de las mayores debilidades que poseen las empresas, especialmente el sector cooperativo ecuatoriano, en su mayoría no llevan procesos claros de gestión, por lo que día a día tienen que luchar contra las adversidades del macro y micro entorno.

Por lo tanto, se puede decir que el modelo de Gestión Financiera dentro de una cooperativa de ahorro y crédito o de cualquier empresa puede incidir de manera directa en la toma de decisiones y en el caso del tema de investigación la capacidad de captar clientes o recursos, siendo la principal fuente de financiación para la institución.

### **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

La fundamentación teórica para la presente investigación se centra en aspectos como: Gestión Financiera, y Captaciones.

Antes de iniciar con el desarrollo de los dos términos centrales de la investigación, es importante conocer que es un modelo, por lo que a continuación se enuncia su definición:

Las acepciones del concepto de modelo son muy diversas. Puede considerarse al modelo, en términos generales, como representación de la realidad, explicación de un fenómeno, ideal digno de imitarse, paradigma, canon, patrón o guía de acción; idealización de la realidad; arquetipo, prototipo, uno entre una serie de objetos similares, un conjunto de elementos esenciales o los supuestos teóricos de un sistema social (Caracheo, 2002).

Gago (1999) define modelo como ejemplar o forma que uno propone y sigue en la ejecución de una obra artística o en otra cosa, ejemplar para ser imitado, representación en pequeño de una cosa, copia o réplica de un original, construcción o creación que sirve para medir, explicar e interpretar los rasgos y significados de las actividades agrupadas en las diversas disciplinas. Los modelos son construcciones mentales que permiten una aproximación a la realidad de un fenómeno, distinguiendo sus características para facilitar su comprensión. El término modelo, en consecuencia, tiene una amplia gama de usos en las ciencias y puede referirse a casi cualquier cosa, desde una maqueta hasta un conjunto de ideas abstractas (Achinstein, 1967)

El modelo es una representación parcial de la realidad; esto se refiere a que no es posible explicar una totalidad, ni incluir todas las variables que esta pueda tener, por lo que se refiere más bien a la explicación de un fenómeno o proceso específico, visto siempre desde el punto de vista de su autor (Aguilera, 2000).

Otra acepción define al modelo como un patrón a seguir o muestra para conocer algo, existe también la idea de que un modelo debe ser utilizado para probar una hipótesis o una teoría, o tan sólo para poder explicar un proceso o una abstracción (Aguilera, 2000).

Aun cuando la explicación de un modelo parte de supuestos hipotéticos o de teorías previas ya confirmadas, ésta estaría completa si no abarca observaciones y experimentaciones posteriores que den cuenta de todos aquellos elementos, mecanismos y procesos incluidos en él. El modelo explica a la realidad y la fundamentación teórica explica al modelo.

En términos generales, el modelo puede ser definido como la representación de un hecho o fenómeno propuesto como ideal, también puede ser considerado como un patrón a seguir.

En el modelo se encuentran definidas las directrices necesarias, es decir el conjunto de procedimientos que contribuyen en el logro de los resultados deseados.

## **Gestión**

“El proceso de gestión es el conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos (fijados en el proceso de planificación), que se concretan en los resultados.”(Melnik, Diana, 2006, Pág. 172)

Del latín *gestioonis*. Acción y efecto de administrar, se define genéricamente la gestión de la siguiente manera: conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos. De modo que la gestión, se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: planear, organizar, dirigir y controlar.

El Diccionario Enciclopédico Plaza & Janes (2007) señala que la “Gestión es la acción y efecto de administrar, buscar ganar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de su deseo cualquiera”.

El termino gestión es sinónimo de administrar, es decir se refiere al conjunto de objetivos que el gerente toma para la consecución de los objetivos previamente planteados.

### **2.2.1 Gestión financiera**

La Gestión Financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las instituciones financieras y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la Gestión Financiera desde dos elementos; la generación de recursos o ingresos, incluyendo los aportados por los asociados; en segundo lugar la eficiencia y la eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros,

para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo. (Córdoba Padilla, 2012, p. 2)

La Gestión Financiera merece especial consideración las concepciones que se tenga sobre rentabilidad, riesgo liquidez, hay que recordar que dentro de las actividades financieras de una institución hay que tomar en consideración el planteamiento financiero, la obtención de fondos, asignación de fondos y el control financiero.

La gestión financiera involucra todo lo relacionado a la situación económica y financiera de la empresa, sin embargo para lograr los resultados deseados, la gestión financiera debe apoyarse de los recursos humanos, tecnológicos y demás recursos que forman parte de la empresa.

### **2.2.2 Procesos de gestión**

La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos. En tendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente.

Se habla realmente de proceso si cumple las siguientes características o condiciones:

- Se pueden describir las ENTRADAS y las SALIDAS
- El Proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales.
- Una de las características significativas de los procesos es que son capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.
- Se requiere hablar de metas y fines en vez de acciones y medios. Un proceso responde a la pregunta "QUE", no al "COMO".
- El proceso tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.
- El nombre asignado a cada proceso debe ser sugerente de los conceptos y actividades incluidos en el mismo.

### 2.2.3 Funciones de la Gestión

Del concepto de gestión anteriormente citado aplicado a la administración de empresas indica que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales las cuales son:

**“Planificar.-** La primera de esas funciones es la planificación, que se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

**Organizar.-** La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la organización en donde se agruparan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.

**Dirigir.-** La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.

**Controlar.-** El control es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.” (Johnson, Robert;, 1978.)

Teniendo en cuenta las funciones antes mencionadas se puede notar que la eficiencia, posee el hecho de llevar a cabo la administración de empresas en base al concepto de gestión ya que aporta un nivel mucho más alto de organización permitiendo así que las empresas o instituciones pueda desempeñarse de mejor manera en su área de trabajo.

## 2.2.4 Captaciones

En Economía se habla de captación de depósitos cuando las instituciones financieras logran que los clientes confíen en ellos para depositar sus ahorros. También de captación de clientes, cuando las empresas formulan distintas estrategias de marketing para atraer a la clientela, y ser preferidos con respecto a la competencia.

Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero. En el caso de la captación bancaria son todos los recursos que la banca obtiene a través de sus instrumentos de captación (cuenta de cheques, cuenta de ahorros, depósitos a plazo fijo, etc.), que conforman los pasivos del sistema bancario e incluyen recursos en moneda nacional y extranjera.

### Conformación de las captaciones de recursos

A continuación se presenta la conformación de las captaciones de recursos por parte de las instituciones financieras:

<b>ACCIONISTAS</b>	—————→	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aportes de Capital</li></ul>
<b>DEPOSITANTES</b>	—————→	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuentas corrientes</li><li>• Cuentas de ahorro</li><li>• Depósitos a plazo</li><li>• Pólizas de acumulación</li><li>• Depósitos en garantía</li><li>• Contratos de Reporto</li></ul>
<b>INVERSIONISTAS</b>	—————→	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cédulas hipotecarias</li><li>• Bonos de prenda</li><li>• Obligaciones</li></ul>

Las captaciones comprenden a:

- **Los Accionistas**

Conforman el grupo de personas naturales y jurídicas que aportan sus recursos para generar el capital de la Cooperativa y poder iniciar operaciones, de acuerdo a los



montos mínimos que determina la ley. Jurídicamente, esta participación se representa por un título jurídico (acción) con unos derechos inherentes: derecho de voto en la Junta de Accionistas; participación en los beneficios de la Cooperativa (dividendos); derecho preferente en la suscripción de nuevas acciones (aumento de capital); etc. Los accionistas de una Cooperativa son sus propietarios y cada acción representa la propiedad sobre una parte alícuota del valor de la Cooperativa. Para los accionistas, una acción es un activo financiero en el que invierten con la esperanza de obtener una rentabilidad, vía dividendos (beneficios distribuidos) o vía plusvalía por aumento del precio de la acción en el mercado.

- **Los Depositantes**

Principalmente están conformados por los Cuentacorrentistas (Depósitos Monetarios); las Libretas de Ahorros; los Depósitos a Plazo; las Pólizas de Acumulación; los Contratos de Reporto y los Depósitos en Garantía.

**Los cuentacorrentistas:** Son los clientes que conforman los depósitos monetarios de una institución financiera, están representados por aquellos valores a la vista, que pueden ser retirados en cualquier momento con la presentación y emisión de cheques por parte del depositante de estos fondos.

Los depósitos monetarios por su naturaleza son volátiles, por lo tanto las instituciones financieras como una política sana de administración, no pueden colocar estos recursos en la cartera de créditos, pues existiría el riesgo de entrar en situaciones de iliquidez por el retiro inesperado de estos fondos.

Por lo tanto, los depósitos monetarios deben ser mantenidos por las instituciones financieras en caja, como depósitos en el Banco Central del Ecuador para cubrir el Encaje Legal Mínimo de sus depósitos y eventualmente en inversiones temporales de fácil negociación. El Encaje Bancario Mínimo es un instrumento de política monetaria que sirve para controlar el dinero que circula en la economía de un país. Se lo eleva cuando hay un exceso de liquidez y se lo disminuye para controlar el exceso de circulante.

Cuando comenzó la dolarización de la economía ecuatoriana se lo situó en el 9% y desde Enero del 2001 se lo mantiene en el 4%. Mantener una cuenta corriente en una institución financiera, representa una gran responsabilidad para sus tenedores. Deberá cuidarla para evitar que sea sustraída; falsificada su firma y enfrentar los problemas legales que ello conlleva. Deberá evitar girar cheques sin fondos, pues ello origina el pago de multas, comisiones, y el cierre temporal o permanente de su cuenta en todas las instituciones financieras del sistema.

**Las Libretas de Ahorro:** También son depósitos a la vista que pueden ser retirados en cualquier momento por los clientes, pero no son tan volátiles como los depósitos monetarios, pues los ahorristas por tendencia depositan los valores dirigidos a un objetivo a mediano plazo como son: compra de muebles e inmuebles; vacaciones anuales; estudios para los hijos y ahorro propiamente dicho.

Igualmente, por la naturaleza de estos depósitos de ahorro, es recomendable que los fondos captados sean colocados por las instituciones financieras en inversiones de alta rentabilidad, que permita cubrir los intereses a pagar a sus depositantes y ser transformados en efectivo cuando las circunstancias así lo ameriten.

**Los depósitos a plazo:** Se emiten a favor de personas naturales y jurídicas, a una tasa de interés y plazo fijo mayor a 31 días los cuales deben constar señalados en el depósito. Son utilizados por las instituciones financieras para registrar captaciones de pequeña cuantía determinados por cada uno de ellos.

**Las pólizas de acumulación:** Son depósitos a plazo que se emiten a favor de personas naturales o jurídicas a una tasa de interés fija, y a un plazo mayor a 31 días, los cuales deben constar en la póliza. Son utilizadas por las instituciones financieras para captaciones de montos importantes. Por regla general las pólizas de acumulación no pueden ser canceladas antes de su vencimiento. En algunos casos, las instituciones financieras aceptan la cancelación anticipada de los Depósitos a Plazo y de las Pólizas de Acumulación, en cuyo caso al depositante se le descuenta una multa por el pago previo. Por su naturaleza, estas captaciones a plazo son la que se colocan en la cartera de créditos, manteniendo el equilibrio entre los plazos de éstas captaciones contra las colocaciones.

**Los depósitos en garantía:** Representan los valores recibidos por las instituciones financieras para responder por el cumplimiento de sus clientes o de terceros y principalmente están constituidos por aquellos valores que se depositan en las instituciones financieras como "Depósitos para integración de capital" que es un requisito básico para la constitución de una nueva compañía. Por su característica, estos depósitos son a la vista y son retirados por los beneficiarios cuando se ha culminado el proceso de legalización de la empresa constituida.

**Los contratos de reporto:** Son contratos de inversión temporal con plazos de 1 hasta 30 días y son utilizados por los clientes para colocar sus excedentes de caja y ganar una rentabilidad superior al de las cuentas corrientes y de ahorros. Los contratos de reporto constituyen en sí, un contrato de compraventa de papeles fiduciarios, los mismos que quedan en poder de la entidad, quien se obliga a comprarlos en el plazo que consta en el contrato, reconociendo una tasa de interés al suscriptor. Por ser un contrato de compraventa de valores, los montos depositados no están garantizados por la AGD.

- **Los inversionistas**

Son aquellas personas que buscan una mejor rentabilidad a su capital y adquieren cédulas, bonos y obligaciones que emiten las instituciones financieras a mediano y largo plazo, a una tasa de interés fija y cuyos intereses son cobrados trimestral o semestralmente mediante la presentación de los cupones adheridos a la cédula o bono y que constituye la parte proporcional de intereses de acuerdo al plazo y modalidad de pago.

- **Marco Conceptual**

### **Análisis financiero**

El análisis financiero es una técnica o herramienta que, mediante el empleo de métodos de estudio, permite entender y comprender el comportamiento del pasado financiero de una entidad y conocer su capacidad de financiamiento e inversión propia.

El análisis financiero se lleva a cabo mediante el empleo de métodos, mismos que pueden ser horizontales y verticales. Los métodos horizontales permiten el análisis comparativo de los estados financieros. Los métodos verticales son efectivos para conocer las proporciones de los diferentes conceptos que conforman los estados financieros con relación al todo”. (Administración y Finanzas, Oceano, 2009)

### **Control financiero**

Mecanismo que a través de métodos y procedimientos nos permite asegurarnos de la veracidad y razonabilidad de las cifras contenidas en los estados financieros, así como de las operaciones y transacciones que les dan origen con el fin de obtener una base confiable para la adecuada toma de decisiones que nos lleve a lograr los objetivos de la entidad. (Administración y Finanzas, Oceano, 2009)

Son las medidas financieras tendientes a controlar las transacciones desde el inicio hasta su terminación básicamente a través del SCP (Sistema de Control Presupuestal)

Por control financiero se entiende como el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa comparados con los objetivos de los planes y programas a corto, mediano y largo plazo.

### **Egresos**

Los egresos aluden a los gastos y a las inversiones. Mientras el gasto aumenta las pérdidas o disminuye el beneficio. El gasto supone un desembolso financiero, ya sea movimiento de caja o bancario. El pago de un servicio (por ejemplo, de conexión a Internet) y el alquiler de un local comercial son algunos de los gastos habituales que forman parte de los egresos de las empresas.

Las inversiones y los costos, por su parte, también supone el egreso de dinero. no obstante, se trata de desembolsos que se hacen con el fin de obtener ingresos en el futuro. Al comprar una materia prima, una compañía realiza un gasto, pero, al transformar dicha materia, se convierte en un producto terminado que generará ingresos

con su venta. La lógica empresarial implica que estos ingresos deben superar los egresos para obtener rentabilidad. (Ángel María Fierro Martínez. 2011 p.18).

### **Eficiencia**

La palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas. La eficiencia es la "propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos". (Iván Thompson. 2010. P14)

### **Eficacia**

Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado (Robbins Stephen y Coulter Mary. 2005, pág. 8).

### **Estados financieros**

Los estados financieros se elaboran al finalizar un periodo contable con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial futuro de la compañía a través de los estados financieros; Son los documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa. (Ortega A, 2008, pág. 205).

### **Gestión financiera**

Es la disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones. La función primordial de las finanzas es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y

administrarlos. La gestión financiera se interesa en la adquisición, financiamiento y administración de activos con alguna meta global en mente. (Marcial C, 2012, p. 3)

### **Ingresos**

Ingreso es la entrada bruta de beneficios económicos, durante el periodo, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, siempre que tal entrada de lugar a un aumento en el patrimonio neto, que no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios de ese patrimonio.

Valor razonable es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo, o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, que realizan una transacción libre. (Administración y Finanzas, Océano, 2009)

### **Planeación financiera**

Es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer un pronóstico y las metas económicas y financieras de una empresa. La planeación financiera dará a la empresa una coordinación general de funcionamiento. (Alfonso Leopoldo O. Año. 2008)

### **Recursos financieros**

Los recursos financieros son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez. Es decir, que los recursos financieros pueden estar compuestos por: Dinero en efectivo, Préstamos a terceros, Depósitos en entidades financieras, Tenencias de bonos y acciones.( Montalvo Claros, Óscar g. 2012. P 36.)

### **Rentabilidad**

Es la capacidad que posee un negocio para generar utilidad, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados, también se mida sobre todo la eficiencia de los indicadores de

la empresa, ya que en ello descansa la dirección del negocio. (ORTEGA, Alfonso, 2008, p.225).

### **Riesgo de liquidez**

El riesgo de liquidez está asociado a que, aun disponiendo de los activos y la voluntad de comerciar con ellos, no se pueda efectuar la compra/venta de los mismos, o no se pueda realizar el suficientemente rápido y al precio adecuado, ya sea para evitar una pérdida o para obtener un beneficio. (Ángel M .2011 pág. 48.)

## **2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER**

### **2.3.1 Idea a defender**

La elaboración del Modelo de Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, durante el periodo 2015-2016, permitirá captar clientes en un futuro mediano.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Variable Independiente**

Modelo de Gestión Financiera

### **2.4.2 Variable Dependiente**

Captación de clientes potenciales

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente es una investigación no experimental, debido a que las variables no se manipulan.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se realiza con el propósito de utilizar los conocimientos que se adquieran en el proceso que se realice el Modelo de Gestión Financiera en la Pequeña Empresa de Pastaza. También permitirá explicar los beneficios que tendrá su ejecución en la organización.

**Investigación aplicada:** Se comprende que las investigaciones realizadas son llevadas a cabo para adquirir nuevo conocimiento que, sin embargo, se dirigen principalmente hacia el cumplimiento de los objetivos.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **Población**

La población a ser investigada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pequeña Empresa de Pastaza es:

- **Empleados**

Número de empleados que trabajan en la Cooperativa es de 4

En vista de que la población que labora en la entidad en la ciudad del Puyo no es amplia, se procederá a trabajar con todo el universo de modo de contar con información clara y precisa.



### 3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### Métodos

- **Inductivo:**

El método de investigación a aplicarse nos permitirá conocer la importancia y necesidad de utilizar un Modelo de Gestión Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, ya que mediante la observación podemos dar las conclusiones correspondientes a las situaciones que se presenten.

- **Deductivo:**

Proceso de conocimiento que se inicia con la observación de las situaciones que se presentan en la entidad con el propósito de dar solución a los problemas en general.

#### Técnicas

- **Encuestas:**

A través de este método de recolección de información podremos saber si la aplicación de un modelo de gestión ayudara al manejo eficiente de los recursos económicos de la entidad.

- **Entrevista:**

Esta técnica nos permitirá obtener la información acerca de las necesidades de la cooperativa de forma precisa y con claridad las opiniones de las personas que laboran en la entidad, que servirá de herramienta para la elaboración de un modelo de gestión.

- **Observación:**

Mediante esta técnica nos permitirá observar de manera directa los procedimientos que se utiliza en cada actividad que realiza la entidad.

Los datos y la información facilitada se obtendrán a través de los siguientes instrumentos:

- Cuestionario
- Guía de Entrevista
- Guía de Observación

### 3.5 RESULTADOS

#### TABULACIÓN DE ENCUESTAS A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA

##### 1. ¿Considera que se revisan con frecuencia los estados financieros de la Cooperativa?

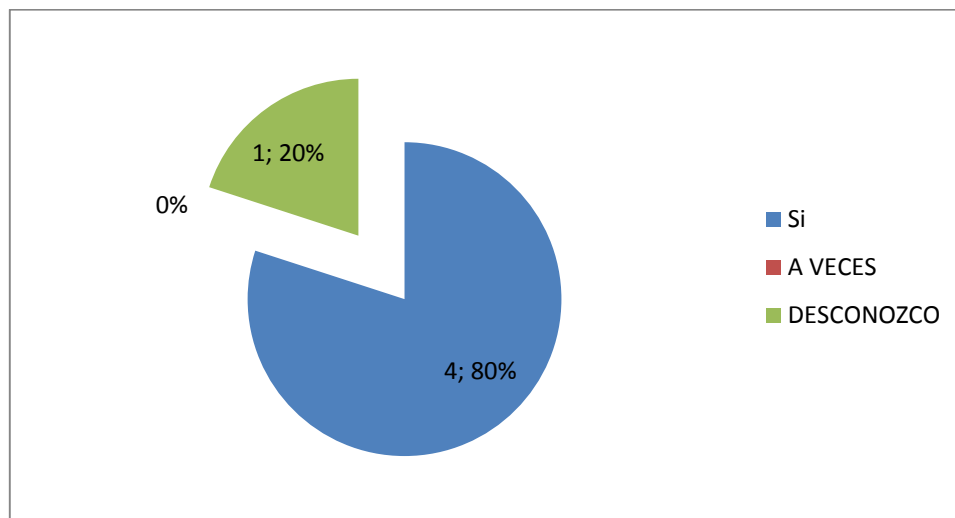
**TABLA No. 1.: Frecuencia de revisión de los Estados Financieros**

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	4	80
2	A VECES	0	0
3	DESCONOZCO	1	20
	TOTAL	5	100%

**FUENTE:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora

**GRÁFICO No. 1.: Frecuencia de revisión de los Estados Financieros**



**FUENTE:** Tabla No. 1.

**ELABORADO POR:** La autora

#### ANÁLISIS:

De los socios encuestados de la Cooperativa el 80% dice que sí, que considera que si se revisan con frecuencia los estados financieros de la Cooperativa, por eso es que se encuentra en un buen camino la cooperativa.

## 2. ¿Cree usted que se realizan flujos de caja para la administración del efectivo?

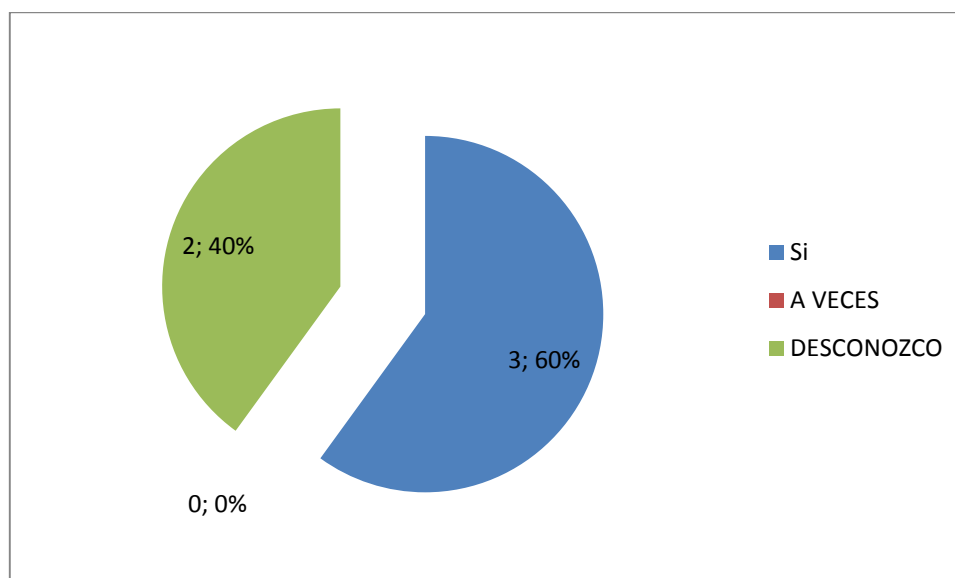
**TABLA No. 2.: Elaboración de los Flujos de Caja**

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	3	60
2	A VECES	0	0
3	DESCONOZCO	2	40
	TOTAL	5	100%

**FUENTE:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora

**GRÁFICO No. 2.:Elaboración de los Flujos de Caja**



**FUENTE:** Tabla No.2.

**ELABORADO POR:** La autora

### ANÁLISIS:

De los socios de la cooperativa de ahorro y créditos encuestados, el 60% dicen que sí, que cree que si se realizan flujos de caja para la administración del efectivo, por este motivo la cooperativa se encuentra muy bien controlada, por los directivos, ya que podemos darnos cuenta en los servicios que oferta la cooperativa.

**3. ¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa satisface sus necesidades como socios de la cooperativa?**

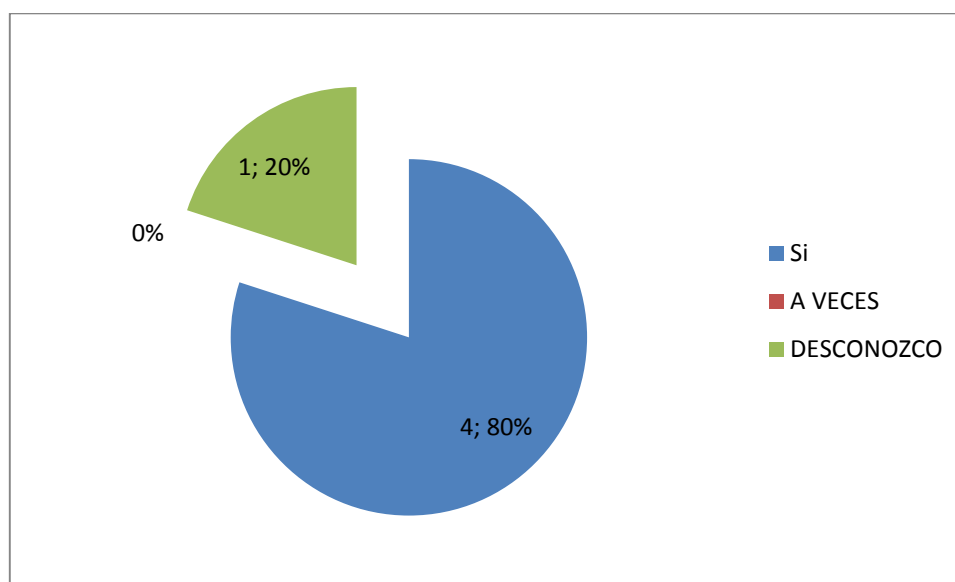
**TABLA No. 3.:** Satisfacción de los clientes con los productos financieros

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	4	80
2	A VECES	0	0
3	DESCONOZCO	1	20
	TOTAL	5	100%

**FUENTE:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora

**GRÁFICO No. 3.:** Satisfacción de los clientes con los productos financieros



**FUENTE:** Tabla No.3.

**ELABORADO POR:** La autora

**ANÁLISIS:**

El 80% de los socios de la cooperativa encuestados dicen que si, que los productos financieros que ofrece la cooperativa satisface las necesidades como socios de la cooperativa, por lo que los socios se sienten motivados al adquirir los diferentes servicios que oferta la cooperativa a la que pertenecen.

**4. ¿Cree usted que la aplicación de indicadores financieros en la organización le permitirán a usted tener mejores productos y servicios por parte de la organización?**

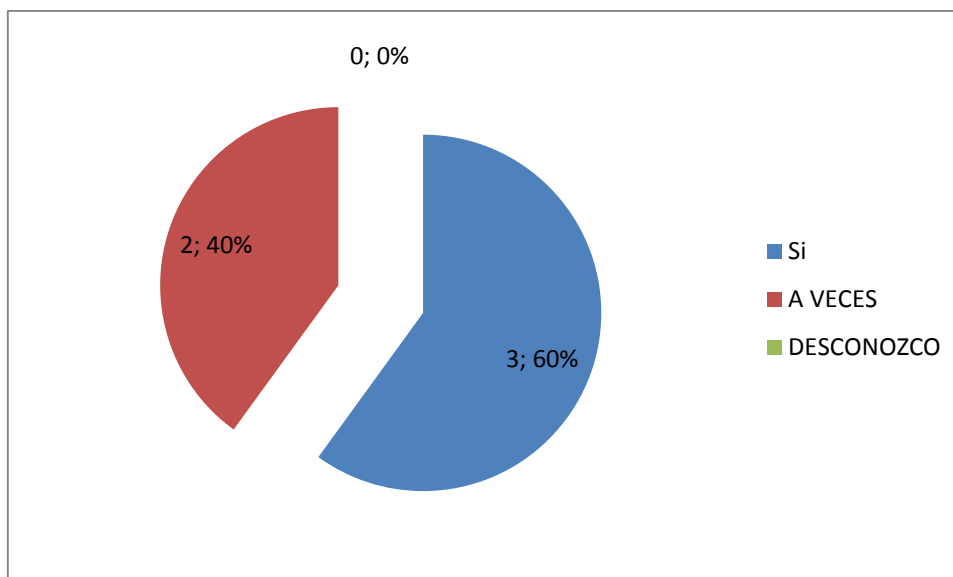
**TABLA No. 4.:** Indicadores financieros versus Productos y Servicios

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	3	60
2	A VECES	2	40
3	DESCONOZCO	0	0
	TOTAL	5	100%

**FUENTE:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora

**GRÁFICO No. 4.:** Indicadores financieros versus Productos y Servicios



**FUENTE:** Tabla No.4.

**ELABORADO POR:** La autora

**ANÁLISIS:**

El 60% de los socios de la cooperativa encuestados, dicen que si, que la aplicación de indicadores financieros en la organización le permitirán tener mejores productos y servicios por parte de la organización, los socios están conscientes que si se aplican mejores controles en la cooperativa, esto ayudará a que todos los socios se beneficien, ya que los indicadores financieros ayudará a tomar las mejores decisiones a los directivos de la cooperativa a la que pertenecen.

## 5. ¿Considera que la liquidez de la Cooperativa es la adecuada?

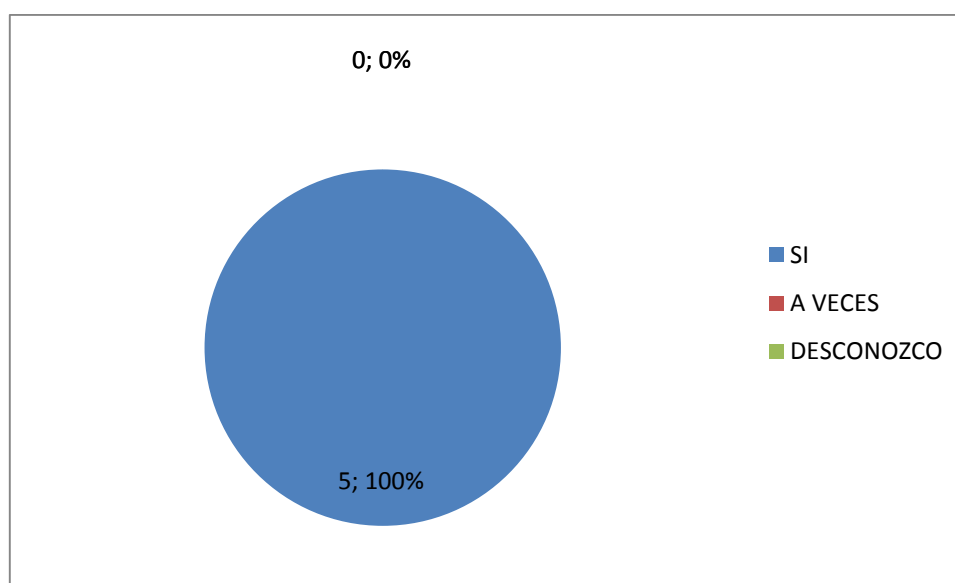
**TABLA No. 5.:** Liquidez Adecuada

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	5	100
2	A VECES	0	0
3	DESCONOZCO	0	0
	TOTAL	5	100%

**FUENTE:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora

**GRÁFICO No. 5:** Liquidez Adecuada



**FUENTE:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora

### ANÁLISIS:

La gráfica nos indica que el 100% de los socios de la cooperativa encuestados dicen que sí, que considera que la liquidez de la Cooperativa es la adecuada, por esta razón los socios y demás directivos de la cooperativa se encuentran motivados, porque no existe mucha cartera vencida, lo cual permite ofrecer nuevos servicios.

**6. ¿Conoce de alguna estrategia que aplique la Cooperativa para que usted sienta confianza en invertir con ellos?**

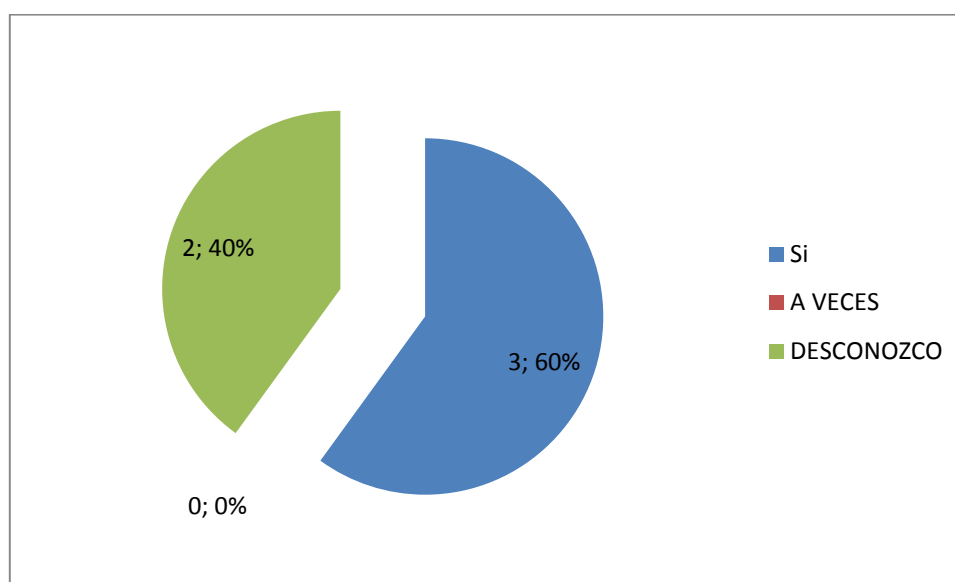
**TABLA No. 6.:** Estrategia que genere confianza para invertir

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	3	60
2	A VECES	0	0
3	DESCONOZCO	2	40
	TOTAL	5	100%

**FUENTE:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora

**GRÁFICO No. 6.:** Estrategia que genere confianza para invertir



**FUENTE:** Tabla No. 6

**ELABORADO POR:** La autora

**ANÁLISIS:**

El 60% de los socios de la cooperativa encuestados, dicen que conocen de algunas estrategias que aplique la Cooperativa para tener confianza en invertir con ellos, la cooperativa si se encuentra aplicando estrategias para que la gente conozca de sus servicios, y de esta manera se sientan seguros de dejar su dinero en la cooperativa.



## 7. ¿Estaría dispuesto usted a realizar inversiones en la Cooperativa?

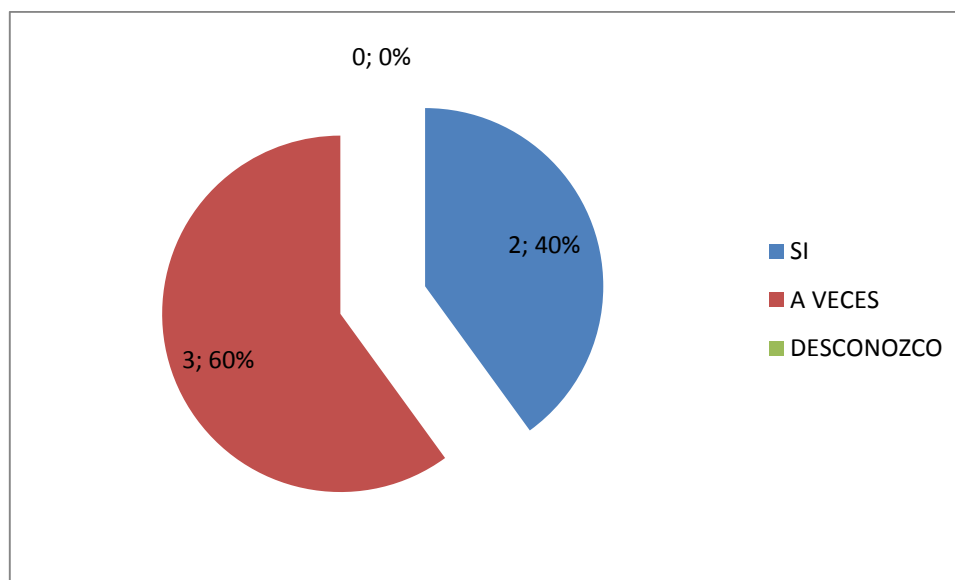
**TABLA No. 7.:** Inversiones en la Cooperativa

No.	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	2	40
2	A VECES	3	60
3	DESCONOZCO	0	0
	TOTAL	5	100%

**FUENTE:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora

**GRÁFICO No. 7.:** Inversiones en la Cooperativa



**FUENTE:** Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora

### ANÁLISIS:

El 60% de los socios encuestados dicen que a veces, estarían dispuestos a realizar inversiones en la Cooperativa, como dije anteriormente la cooperativa debería continuar realizando campañas publicitarias más fuertes para que la gente pueda cooperarse, indicándoles que la cooperativa se encuentra solvente, para que la gente confíe en la cooperativa.

### **3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER**

Al realizar las encuestas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, obtuve los siguientes resultados de las encuestas:

En la pregunta No. 1 el 80% de los socios dicen que sí, que los estados financieros de la Cooperativa son revisados con frecuencia, en la pregunta No. 3 dicen que sí, que los productos financieros que ofrece la cooperativa satisfacen las necesidades como socios de la cooperativa, en la pregunta No. 5 el 100% de los socios encuestados dicen que sí, que la liquidez de la Cooperativa es la adecuada, es decir en este punto se ve la necesidad de contar con un Modelo de Gestión Financiera y su Incidencia en la Captación de clientes en la Cooperativa de ahorro y crédito la Pequeña Empresa de Pastaza, durante el periodo 2015- 2016 idea fundamental propuesta para el presente trabajo.

## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1. Título**

Modelo de Gestión Financiera y su incidencia en la captación de clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, durante el período 2015-2016.

#### **4.1.1. Objetivo**

Elaborar un modelo de gestión financiera con el propósito de incrementar las fuentes provenientes de los recursos con los que opera la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

#### **4.1.2. Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza nace a la luz del Sistema Cooperativo gracias a la iniciativa de directivos y socios de la Cámara de la Pequeña Industria de Pastaza, que conciben la idea de crear su propia entidad financiera. Mediante Acuerdo Ministerial No.593 del 15 de abril de 1987, se aprueba el Estatuto de la Cooperativa como "Pequeños Industriales del Puyo". En fecha 28 de octubre de 1987, se procede a designar al Gerente de esta entidad crediticia.

La situación económica y estructural de la cooperativa, en sus inicios , en realidad, era compleja; mucho más si se toma en cuenta que en el entorno financiero existían entidades financieras instaladas desde hace muchos años y con recursos económicos e infraestructura con los que resultaba más que imposible competir. Basta saber que existían 2 Cooperativas y cinco Bancos para una población económicamente activa, que no pasaba de 20.000. En 1987 la cooperativa contaba con apenas cincuenta socios y con activos totales por un monto de USD 182.475, distribuidos de la siguiente manera:

**TABLA No. 8.:** Entorno financiero de la Cooperativa en sus inicios

<b>En Ahorros</b>	<b>Cuotas de ingreso</b>	<b>Certificados de Aportación</b>	<b>Otros</b>
94.250	19.800	57.000	11.425

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora

Actividad Operativa La captación de ahorros y el otorgamiento de los créditos se orientaron y se siguen orientando al sector de la Microempresa y al sector informal. Naturalmente que la tarea de sacar adelante a la Cooperativa no fue ni seguirá siendo fácil. Se ha tenido que amalgamar en un solo objetivo: capacidad, honestidad, responsabilidad y trabajo tesonero de empleados y directivos, que se han revestido de, una gran fe en las acciones implementadas, que respondieron a un plan promocional bien diseñado, que produjo resultados altamente satisfactorios, así el primer año de labores estos fueron los resultados.

**TABLA No. 9.:** Actividades operativas en el primer año de labores

	<b>Año 1987</b>	<b>Año 1988</b>	<b>Crec. Porc.</b>
<b>Ahorros</b>	94 250.00	36 312 639.34	38 528%
<b>Certificados de Aportación</b>	57 000.00	2 668 658.00	4 682%
<b>Cuotas de Ingreso</b>	19 800.00	1 079 800.00	5 454%
<b>Capital Inicial</b>	57 000.00	3 455 780.00	6 063%
<b>Número de Socios</b>	50.00	1 136.00	2 272%

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora

Nótese que el crecimiento de los ahorros en su inicio fue del treinta u ocho mil por ciento (38.528%) porcentaje que sin duda era más que extraordinario. Respecto a los créditos, éstos en 1988 fueron 945 y alcanzaron el monto de USD 101'730.328. La cooperativa que nació como de carácter cerrado se transformó en abierta según resolución # 580 emitida el 9 de mayo de 1989 cambiando su razón social de cooperativa de la pequeña industria "Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza. En todo el tiempo de vida, la cooperativa ha conseguido resultados positivos, consistentes y progresivos, que ha dado como resultado una la solidez económica que nos ha permitido ser líderes en el sistema financiero provincial en los se

incluyen no solo cooperativas si no también bancos que son considerados los más grandes del País.

### **Misión**

Hacemos realidad los sueños de nuestros socios a través de servicios financieros oportunos y de calidad, sustentados en una adecuada tecnología, con sólidos valores institucionales que permita el desarrollo social y económico de nuestros socios y de la comunidad.

### **Visión**

En el año 2015 la CACPE PASTAZA fortalecerá su liderazgo y se mantendrá como la entidad financiera líder de la Región Amazónica y parte de la Sierra Central, a través de servicios financieros de calidad, fundamentados en prácticas honestas, transparentes y con altos niveles de responsabilidad social, buscando continuamente el desarrollo socioeconómico de los socios y de la comunidad.

### **Principios Cooperativos**

La cooperativa posee los siguientes principios como parte de su filosofía empresarial:

**TABLA No. 10.:** Principios Cooperativos



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.  
**ELABORADO POR:** La autora

## **Primer principio**

### **Adhesión abierta y voluntaria**

- Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la condición de socios, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

## **Segundo principio**

### **Control democrático de los socios**

- Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus socios, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.
- Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los socios.
- En las cooperativas de base, los socios tienen igual derecho de voto (un socio, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

## **Tercer principio**

### **Participación económica de los socios**

- Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que hay, sobre el capital suscrito, como condición de socio.
- Los socios asignan excedentes para cualquiera o todos los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa, mediante la posible creación de reservas, de las cuales al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los socios en

proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades, según lo aprueben los socios.

#### **Cuarto principio**

##### **Autonomía e independencia**

- Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua controladas por sus socios.
- Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan la autonomía de la cooperativa.

#### **Quinto principio**

##### **Educación, entrenamiento e información sobre el sistema cooperativo**

- Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus socios, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.
- Las cooperativas informan al público en general, particularmente a los jóvenes y creadores de opinión acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

#### **Sexto principio**

##### **Cooperación entre cooperativas**

- Las cooperativas sirven a sus socios más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.



## **Séptimo principio**

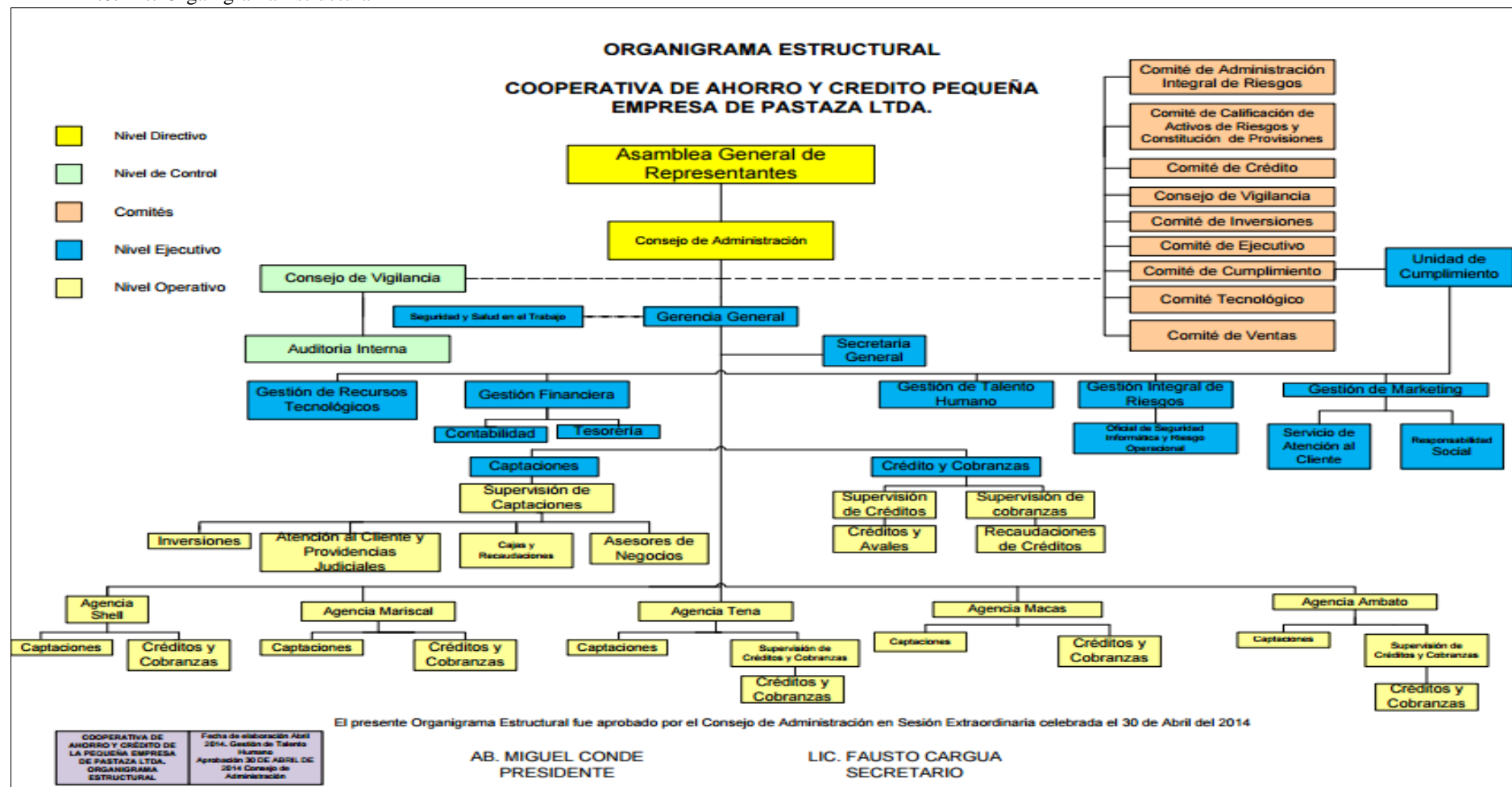
### **Compromiso con la comunidad**

- La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus socios.
- Al mismo tiempo que se centran en las necesidades y los deseos de los socios, las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de las comunidades, según los criterios aprobados por los socios.

### **Organigrama Estructural**

El organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza está organizado de la siguiente manera:

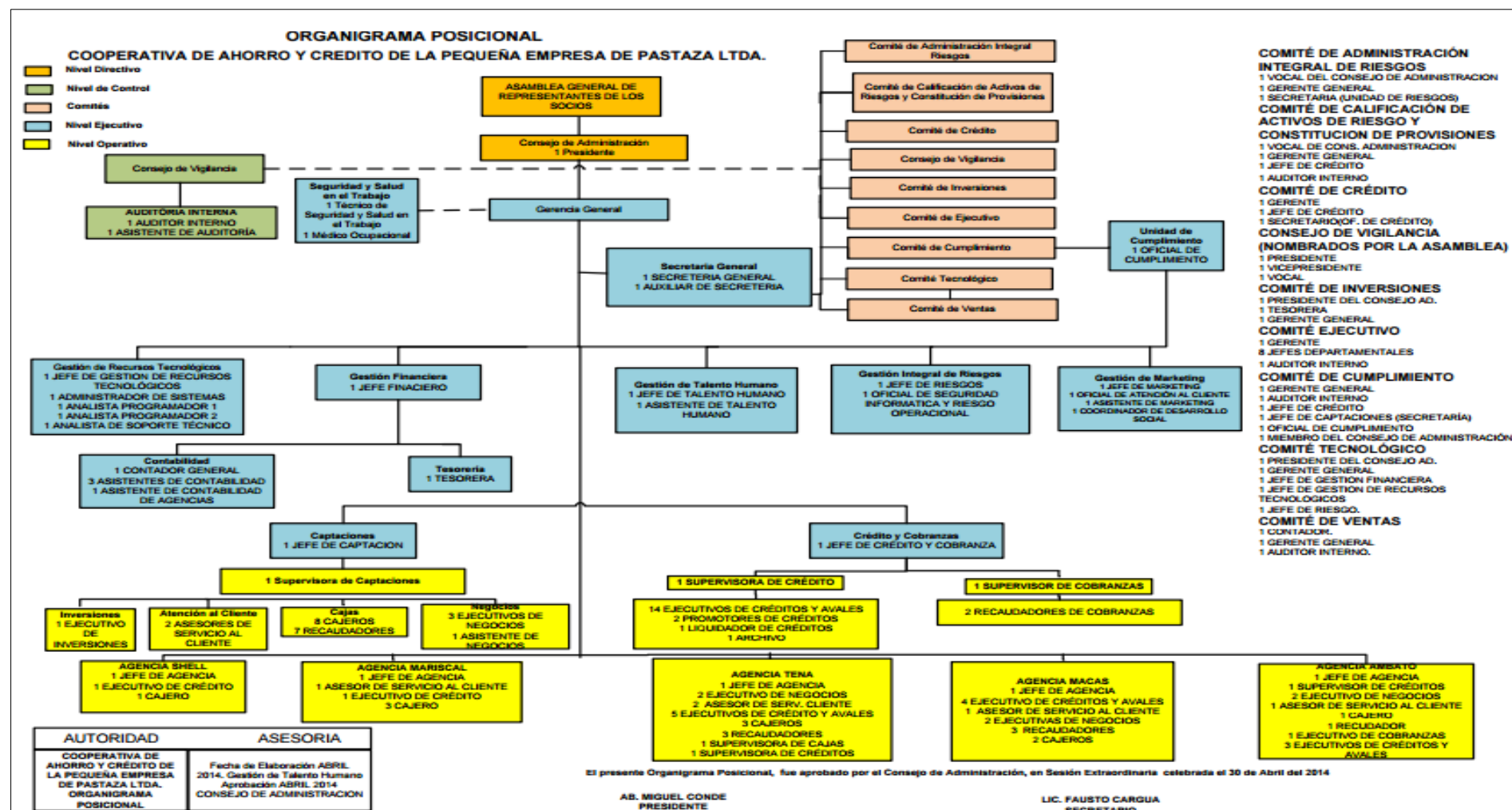
**TABLA No. 11.:** Organigrama Estructural



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora

TABLA No. 12.: Organigrama Posicional



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

ELABORADO POR: La autora

#### **4.1.3. Estructura financiera**

##### **Análisis de la estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pequeña Empresa de Pastaza bajo la metodología del sistema perlas**

El Sistema Perlas fue desarrollado a finales de los años 90 como una herramienta guía para la administración financiera, esta herramienta permite además a los gerentes identificar de una manera rápida y efectiva las áreas problemáticas para la respectiva tomas de las acciones necesarias antes de que los problemas se vuelvan cada vez más grandes.

Este sistema está basado en los siguientes componentes:

**P** = Protección

**E** = Estructura Financiera

**R** = Rendimientos y Costos

**L** = Liquidez

**A** = Activos Improductivos

**S** = Señales expansivas

##### **P = Protección**

La protección adecuada de activos es un principio básico del nuevo modelo de cooperativas de ahorro y crédito. Miden si la institución cuenta con provisiones adecuadas para absorber las pérdidas de préstamos esperadas. Los indicadores de protección monitorean la solvencia de la institución, es decir, su capacidad de regresar el valor total de los depósitos de los ahorrantes. Los indicadores de esta sección miden la suficiencia de provisiones para préstamos incobrables.

**P1=** De acuerdo a la provisión requerida para los préstamos con morosidad mayores a 12 meses otorgados por la cooperativa, la institución cumple con provisionar en el año 2014 el 76,91% y en el 2015 el 75,32% para préstamos incobrables; esto quiere decir, que toda la cartera de crédito que está colocada a más de un año está cubierta en un 77% y el 75%.

**P2=** Del 35% de provisiones requeridas para préstamos con morosidad menores a 12 meses, la cooperativa provisiona en el año 2014 el 41,30% y en el 2015 el 37,05%, notándose un cumplimiento en cuanto a las provisiones de préstamos a corto plazo, estos porcentajes son superiores a los requerimientos y se debe a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza tiene como política interna la sobreprotección para préstamos menores a 12 meses.

### **E = Estructura financiera eficaz**

La estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza es el factor más importante en la determinación del potencial de crecimiento, mediante la capacidad de generar ganancias y la fuerza financiera general.

El sistema PERLAS mide activos, pasivos y capital, y recomienda una estructura “ideal” para las cooperativas de ahorro y crédito. Se promueven las siguientes metas ideales:

#### **Activos**

- El 95% de activos productivos consiste en préstamos (70-80%) e inversiones líquidas (10-20%)
- El 5% de activos improductivos consiste principalmente en activos fijos (terreno, edificios, equipos, etc.)

#### **Pasivos**

- El 70-80% de depósitos de ahorros de socios.

#### **Capital**

- 10-20% capital de aportaciones de socios.
- 10% capital institucional (reservas no distribuidas)

Bajo el nuevo sistema de capitalización, las aportaciones de socios reciben menos énfasis y son reemplazados con el capital institucional.

El capital social tiene tres propósitos:

- **Financiar activos improductivos**

Como el capital institucional no tiene un costo explícito de intereses, su función principal es financiar todos los activos que no generan ingresos para la cooperativa de ahorro y crédito (terreno, edificios y equipos). Si no hay suficiente capital disponible, la institución está obligada a usar las alternativas más costosas de los depósitos de ahorros o las aportaciones de socios para financiar la diferencia.

- **Incrementar las ganancias**

El capital institucional también tiene un efecto poderoso sobre la capacidad de la institución financiera de generar un ingreso neto y consecuentemente de generar capital adicional. El uso de este capital institucional para financiar activos productivos (préstamos) es muy rentable para la cooperativa. De esta manera, el capital institucional puede ser generado más rápidamente, en vez de depender únicamente de los pequeños márgenes de depósitos de ahorros. Para las cooperativas de ahorro y crédito con una base de capital débil, el proceso es mucho más lento.

- **Absorber pérdidas**

El capital institucional se usa para absorber pérdidas de la morosidad de préstamos y/o déficits operativos. La medida del capital institucional de PERLAS es un ratio clave que se vincula con varias áreas operativas. Si es deficiente, puede señalar rápidamente dónde podrían existir las debilidades potenciales en otras áreas de la operación.

Los indicadores de estructura financiera eficaz miden la composición de las cuentas más importantes del balance general. Una estructura financiera eficaz es necesaria para lograr la seguridad, solidez y rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito.

## Activos Productivos

**TABLA No. 13.:** Préstamos Netos / Total Activos

Indicador	Período	Cálculo	%
Préstamos Netos / Total Activos	31/12/2014	55.786.535,36 / 76.042.770,19	<b>73,36%</b>
Préstamos Netos / Total Activos	31/12/2015	59.509.134,72 / 80.010.641,53	<b>74,38%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**E1:** Este indicador mide el porcentaje del activo total invertido en la cartera de créditos. En cuanto a los resultados obtenidos, la Cooperativa registra una inversión en el primer año de 73,36% y en el segundo año de 74,38%. En los dos casos supera en tres y cuatro puntos el mínimo aceptable de lo recomendable que está entre el 70 y 80%.

**TABLA No. 14.:** Inversiones Líquidas / Total Activos

Indicador	Período	Cálculo	%
Inversiones Líquidas / Total Activos	31/12/2014	7.066.218,73 / 76.042.770,19	<b>9,29%</b>
Inversiones Líquidas / Total Activos	31/12/2015	7.512.055,64 / 80.010.641,53	<b>9,39%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**E2:** Este indicador mide el porcentaje del activo total puesto en inversiones. El sistema PERLAS recomienda mantener las inversiones entre un rango que va desde el 10 y 20% de los activos, las cifras obtenidas reflejan un bajo grado de participación en el rubro de inversiones porque en los dos casos no alcanza el mínimo recomendable.

**TABLA No. 15.:** Inversiones Financieras / Total Activos

Indicador	Período	Cálculo	%
Inversiones Financieras / Total Activos	31/12/2014	0,00 / 76.042.770,19	<b>0%</b>
Inversiones Financieras / Total Activos	31/12/2015	0,00 / 80.010.641,53	<b>0%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**E3:** Este indicador mide el porcentaje del activo total invertido en inversiones a largo plazo. En los dos períodos objeto de análisis la cooperativa no registra inversiones a largo plazo. El sistema PERLAS recomienda tener como máximo el 10% para este tipo de partidas.

## Pasivos

**TABLA No. 16.:** Depósitos de Ahorros / Total Activos

<b>Indicador</b>	<b>Período</b>	<b>Cálculo</b>	<b>%</b>
Depósitos de Ahorros / Total Activos	31/12/2014	21.268.737,49 / 76.042.770,19	<b>27,97%</b>
Depósitos de Ahorros / Total Activos	31/12/2015	21.681.287,81/ 80.010.641,53	<b>27,10%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**E5:** Este indicador mide el porcentaje del activo total financiado con depósitos de ahorros. El rango recomendado es del 70 y 80%. Evaluando este indicador se aprecia el bajo grado de financiamiento que ejercen los dineros de los depositantes sobre los recursos de la cooperativa. El promedio de financiamiento en el período se ha mantenido casi constante y es del 27%, es decir de cada 100 dólares que compone el activo empresarial, 27 dólares están siendo financiados por recursos captados del público en operaciones de pasivo, este indicador se encuentra por debajo de 43 puntos porcentuales para alcanzar el límite mínimo recomendable que es del 70%.

## Capital

**TABLA No. 17.:** Aportaciones de Socios / Total Activos

<b>Indicador</b>	<b>Período</b>	<b>Cálculo</b>	<b>%</b>
Aportaciones de Socios / Total Activos	31/12/2014	3.939.191,14 / 76.042.770,19	<b>5,18%</b>
Aportaciones de Socios / Total Activos	31/12/2015	4.762.584,00/ 80.010.641,53	<b>5,95%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**E7:** Este indicador tiene como propósito medir el porcentaje del activo total financiado con las aportaciones de los socios. El rango recomendado por el sistema oscila entre el 10 y 20%. El promedio de financiamiento del activo por medio de las aportaciones de los socios es del 5,18% y 5,95%, cinco y cuatro puntos porcentuales respectivamente por debajo del mínimo establecido.



**TABLA No. 18.:** Capital Institucional / Total Activos

<b>Indicador</b>	<b>Período</b>	<b>Cálculo</b>	<b>%</b>
Capital Institucional / Total Activos	31/12/2014	0,00 / 76.042.770,19	<b>0%</b>
Capital Institucional / Total Activos	31/12/2015	0,00/ 80.010.641,53	<b>0%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**E8:** Este indicador mide el porcentaje del activo financiado con capital institucional. El sistema recomienda mantener como mínimo una participación del 10% sobre el financiamiento del activo. Es necesario aclarar que el capital institucional es la proporción del patrimonio independiente de los aportes de los dueños de la institución, para el caso de estudio denota evidentes insuficiencias puesto que no dispone de capital institucional, lo que provoca la insolvencia y la posible repercusión en la financiación de activos improductivos, el incremento de ganancias y la absorción de posibles pérdidas que se puedan presentar en el futuro.

## **R= TASAS DE RENDIMIENTO Y COSTOS**

El sistema PERLAS separa todos los componentes esenciales de ingresos netos para ayudar a la gerencia a calcular el rendimiento de inversiones y evaluar los gastos operativos. De esta manera, PERLAS demuestra su valor como un instrumento para la gerencia. A diferencia de otros sistemas que calculan el rendimiento con base en el promedio de activos, PERLAS calcula el rendimiento con base en las inversiones reales pendientes.

Esta metodología ayuda a la gerencia a determinar cuáles inversiones sean las más rentables. Estos indicadores miden el ingreso promedio para cada uno de los activos más productivos del balance general. También miden el rédito promedio (costo) para cada una de las cuentas de pasivos y capital más importantes. Los réditos indican si la cooperativa gana y paga tasas del mercado sobre sus activos, pasivos y capital.

**TABLA No. 19.:** Ingreso Neto de Préstamos / Cartera de Créditos Neta

<b>Indicador</b>	<b>Período</b>	<b>Cálculo</b>	<b>%</b>
Ingreso Neto de Préstamos / Cartera de Créditos Neta	31/12/2014	9.151.250,34 / 55.786.535,36	<b>16,40%</b>
Ingreso Neto de Préstamos / Cartera de Créditos Neta	31/12/2015	10.790.168,11 / 59.509.134,72	<b>18,13%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**R1:** Este indicador mide el rendimiento de la cartera de créditos. El promedio del rendimiento en los períodos de análisis sobre la cartera de créditos de la cooperativa es del 16,40% en el 2014 y 18,13% en el 2015, estos réditos cubren los gastos financieros, operativos y de provisiones generados por la cooperativa.

**TABLA No. 20.:** Provisiones para Créditos Incobrables / Promedio de Activo Total

<b>Indicador</b>	<b>Período</b>	<b>Cálculo</b>	<b>%</b>
Provisiones para Créditos Incobrables / Promedio de Activo Total	31/12/2014	2.792.029,80 / 76.042.770,19	<b>3,67%</b>
Provisiones para Créditos Incobrables / Promedio de Activo Total	31/12/2015	2.963.817,94 / 80.010.641,53	<b>3,70%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**R2:** Este indicador tiene el propósito de medir el costo de pérdidas por activos en riesgo como préstamos morosos o cuentas por cobrar incobrables. De las cifras obtenidas se observa que durante los períodos de estudio, se ha mantenido constante con un promedio de 3,68%.

## **L = LIQUIDEZ**

El manejo eficaz de liquidez es una habilidad que tiene mucha más importancia a medida que la Cooperativa cambia su estructura financiera de las aportaciones de socios a los depósitos de ahorros, que son más volátiles.

La liquidez en el sector financiero, principalmente se mide en términos del efectivo disponible para prestar, dado mediante la colocación de créditos, variable controlada exclusivamente por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

Con la introducción de depósitos de ahorros que pueden ser retirados, el concepto de la liquidez cambia radicalmente. Puesto que en este entorno, la liquidez ahora se refiere al efectivo necesario para retiros, una variable que la cooperativa de ahorro y crédito ya no puede controlar.

## **A = CALIDAD DE ACTIVOS**

Un activo improductivo es uno que no genera ingresos. Un exceso de activos improductivos afecta las ganancias de la cooperativa de ahorro y crédito negativamente.

### **a. Ratio de morosidad**

De todos los ratios que componen la metodología de PERLAS, el ratio de morosidad es la medida más importante de la debilidad institucional. Si la morosidad está alta, normalmente afecta todas las otras áreas claves de la Cooperativa.

Al usar la fórmula de PERLAS para medir exactamente la morosidad, las cooperativas de ahorro y crédito reciben información correcta sobre la severidad de la situación antes de que se desarrolle una crisis. La meta ideal es mantener la tasa de morosidad por debajo del 5% del total de préstamos pendientes.

### **b. Porcentaje de activos improductivos**

El segundo ratio clave es el porcentaje de activos improductivos de la cooperativa de ahorro y crédito. Mientras más alto sea este indicador, más difícil será generar ganancias suficientes. La meta también limita activos improductivos a un máximo del 5% del total de activos de la cooperativa de ahorro y crédito.

### **c. Financiamiento de activos improductivos**

Mientras la disminución del porcentaje de activos improductivos es importante; por otro lado, el financiamiento de estos activos es de igual importancia. Tradicionalmente, las cooperativas de ahorro y crédito utilizan capital de aportaciones de socios para financiar las compras de activos fijos. El objetivo es financiar el 100% de todos los activos

improductivos con el capital institucional de la cooperativa de ahorro y crédito, o con otros pasivos que no tienen ningún costo financiero explícito.

El uso de capital sin costo para financiar estos activos reduce el efecto sobre ganancias. Este es uno de los argumentos más fuertes para apoyar la capitalización de todas las ganancias netas, para modernizar edificios viejos y equipos gastados. Los indicadores de esta sección que es el financiamiento de activos improductivos miden el porcentaje de activos improductivos que tienen un impacto negativo en la rentabilidad y solvencia. Estos indicadores son: la morosidad de préstamos y los activos improductivos.

**TABLA No. 21.:** Total de Morosidad de Créditos / Cartera Total

<b>Indicador</b>	<b>Período</b>	<b>Cálculo</b>	<b>%</b>
Total de Morosidad de Créditos / Cartera Total	31/12/2014	1.739.197,23 / 55.786.535,36	<b>3,12%</b>
Total de Morosidad de Créditos / Cartera Total	31/12/2015	1.664.138,08 / 59.509.134,72	<b>2,80%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**A1:** Este indicador mide el porcentaje total de morosidad en la cartera de préstamos. El valor recomendado para este indicador no debe ser superior al 5%. Para el caso objeto de estudio en el 2014 alcanzó un porcentaje de morosidad de 3,12% y en el 2015 un porcentaje del 2,80%, lo que demuestra un aceptable porcentaje de cartera morosa.

**TABLA No. 22.:** Activos Improductivos / Total Activos

<b>Indicador</b>	<b>Período</b>	<b>Cálculo</b>	<b>%</b>
Activos Improductivos / Total Activos	31/12/2014	872.013,40 / 76.042.770,19	<b>1,15%</b>
Activos Improductivos / Total Activos	31/12/2015	1.336.570,84 / 80.010.641,53	<b>1,67%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**A2.** Este indicador mide el porcentaje del activo total que no produce un ingreso. En relación al ratio financiero anterior el valor tolerable para este tipo de indicador no debe ser mayor al 5%.

De los valores analizados, se aprecia que el promedio para este tipo de indicador es del 1,15% en el 2014 y 1,67% en el 2015; es decir, de cada 100 dólares que conforman el activo de la cooperativa; 1,15 dólares y 1,67 dólares comprenden activos que no

generan beneficios para la Cooperativa. Resultados que se encuentran dentro de los límites permitidos. La participación de los activos improductivos dentro del activo empresarial se ha mantenido constante durante el período de análisis.

## **S = SEÑALES DE CRECIMIENTO**

La manera ideal de mantener el valor de activos es a través de un fuerte y acelerado crecimiento de activos, acompañado por la rentabilidad sostenida. El crecimiento por sí solo no es suficiente. La ventaja del sistema PERLAS es que vincula el crecimiento con la rentabilidad y con las otras áreas claves, al evaluar el crecimiento del sistema entero. Las señales de crecimiento se pueden identificar a través de cinco áreas claves:

### **a. Activo total**

El incremento del activo total es uno de los ratios más importantes. Muchas de las fórmulas empleadas en los ratios de PERLAS incluyen el activo total como el denominador clave. El crecimiento progresivo del activo total mejora muchos de los indicadores de PERLAS.

Al comparar el crecimiento del activo total con las otras áreas claves, es posible detectar cambios en la estructura del balance general que podrían tener un impacto positivo o negativo en las ganancias. La meta ideal para todas las Cooperativas es lograr un crecimiento real y positivo.

### **b. Préstamos**

La cartera de créditos es el activo más importante y rentable de la Cooperativa de ahorro y Crédito. Si el crecimiento del total de préstamos va a la par del crecimiento del activo total, hay una gran probabilidad que se mantenga la rentabilidad. A la inversa, si se bajan las tasas de crecimiento de préstamos, con esto se deduce que las otras áreas menos rentables están creciendo más rápidamente.

### **c. Depósitos de ahorros**

Con el nuevo énfasis en la movilización de ahorros, los depósitos de ahorros ahora representan el pilar fundamental del crecimiento de la organización. El crecimiento del activo total obedece del crecimiento de los ahorros, mismos que deben ir acompañados de programas agresivos de mercadeo. El razonamiento por mantener programas agresivos de mercadeo es que provocan el crecimiento de nuevos depósitos de ahorros que a su vez, afectan el crecimiento de otras áreas claves.

### **d. Aportaciones**

Si bien las aportaciones de socios no reciben tanto énfasis en el modelo, algunas por no decir la mayor parte de las cooperativas de ahorro y crédito tal vez mantengan una dependencia fuerte de las aportaciones para el crecimiento. Si las tasas de crecimiento en esta área son excesivas, esto habitualmente muestra la incapacidad de las instituciones financieras para adaptarse al nuevo procedimiento de promover depósitos en vez de aportaciones.

### **e. Capital institucional**

El crecimiento de capital institucional es el mejor indicador de la rentabilidad dentro de las cooperativas de ahorro y crédito. Tendencias de crecimiento estáticas o en descenso del capital institucional normalmente indican un problema con ganancias. Si las ganancias son bajas, la cooperativa de ahorro y crédito tendrá grandes problemas para aumentar sus reservas de capital institucional.

Una de las señales indiscutibles del éxito de una cooperativa de ahorro y crédito en transición es el crecimiento sostenido del capital institucional, normalmente mayor que el crecimiento del activo total. Los indicadores de esta sección miden el porcentaje de crecimiento en cada una de las cuentas más importantes del estado financiero, así como el crecimiento del número de socios.

**TABLA No. 23.:** Saldo actual de la Cartera de Préstamos / Saldo de Cartera de Créditos del Ejercicios Anteriores

<b>Indicador</b>	<b>Período</b>	<b>Cálculo</b>	<b>%</b>
Saldo actual de la Cartera de Préstamos / Saldo de Cartera de Créditos del Ejer. Ant.	2015 / 2014	59.509.134,72/ 55.786.535,36	<b>6,67%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**S1:** Este indicador mide el crecimiento de la cartera de préstamos. A lo largo del período en análisis se denota un mínimo incremento de la cartera de crédito. El promedio de incremento durante el periodo 2014 - 2015 fue del 6,67%.

**TABLA No. 24.:** Saldo actual de Inversiones Líquidas / Saldo de Inversiones Líquidas Ejercicios Anteriores

<b>Indicador</b>	<b>Período</b>	<b>Cálculo</b>	<b>%</b>
Saldo actual de Inversiones Líquidas / Saldo de Inversiones Líquidas Ejer. Ant.	2015 / 2014	7.512.055,64/ 7.066.218,73	<b>6,31%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**S2:** Este indicador mide el crecimiento de las inversiones líquidas. En el transcurso de los años 2014 - 2015 existe un incremento del 6,31% en inversiones, se puede apreciar claramente que las inversiones realizadas por la cooperativa no son representativas dentro de su portafolio de inversión.

**TABLA No. 25.:** Saldo actual de Inversiones Financieras / Saldo de Inversiones Financieras Ejer. Ant.

<b>Indicador</b>	<b>Período</b>	<b>Cálculo</b>	<b>%</b>
Saldo actual de Inversiones Financieras / Saldo de Inversiones Financieras Ejer. Ant.	2015 / 2014	0,00 / 0,00	<b>0%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**S3:** Este indicador mide el crecimiento de las inversiones financieras. En cuanto al análisis del comportamiento de las inversiones a largo plazo, se concluye afirmando que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza no ha realizado inversiones a largo plazo en los dos años objeto de análisis.

**TABLA No. 26.:** Saldo actual de Depósitos de Ahorros / Saldo de Depósitos de Ahorros Ejer. Ant.

<b>Indicador</b>	<b>Período</b>	<b>Cálculo</b>	<b>%</b>
Saldo actual de Depósitos de Ahorros / Saldo de Depósitos de Ahorros Ejer. Ant.	2015 / 2014	21.049.675,46/ 21.268.737,49	<b>-1,03%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**S4:** La captación de recursos de los depositantes de la Cooperativa durante el período analizado no ha tenido un comportamiento constante de crecimiento, pues en el periodo analizado refleja un decrecimiento de 1,03 puntos porcentuales.

**TABLA No. 27.:** Saldo actual de Aportaciones de los Socios / Saldo de Aportaciones de los Socios Ejer. Ant.

<b>Indicador</b>	<b>Período</b>	<b>Cálculo</b>	<b>%</b>
Saldo actual de Aportaciones de los Socios / Saldo de Aportaciones de los Socios Ejer. Ant.	2015 / 2014	4.762.584,00 / 3.939.191,14	<b>20,90%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**S5:** Este indicador mide el crecimiento de las aportaciones de los socios. El crecimiento de las aportaciones de los socios ha tenido significativas variaciones de un período a otro. El promedio de crecimiento de aportaciones generado es del 20,90%.

**TABLA No. 28.:** Capital Institucional Actual / Saldo de Capital Institucional Ejercicios Anteriores

<b>Indicador</b>	<b>Período</b>	<b>Cálculo</b>	<b>%</b>
Capital Institucional Actual / Saldo de Capital Institucional Ejer. Ant.	2015 / 2014	0,00 / 0,00	<b>0,00%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**S6:** El objetivo de este indicador es medir el crecimiento del capital institucional. Durante los 2 últimos años, es notorio que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza no dispone de capital institucional, lo cual es un factor muy preocupante para la institución, el crecimiento del Capital Institucional debería ser una política de la entidad con el objetivo de fortalecer el patrimonio y por ende, la solvencia de la misma.

**TABLA No. 29.:** Total de Activos Actuales / Total de Activos Ejercicios Anteriores

<b>Indicador</b>	<b>Período</b>	<b>Cálculo</b>	<b>%</b>
Total de Activos Actuales / Total de Activos Ejercicios Anteriores	2015 / 2014	80.010.641,53 / 76.042.770,19	<b>5,22%</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**S7:** Este indicador mide el crecimiento del activo total. De los datos expuestos se concluye que la cooperativa ha tenido un mínimo crecimiento de su estructura financiera en lo referente al nivel de sus activos principalmente en el transcurso de los dos últimos años objetos de estudio.



## Conclusiones Generales

Realizando una referencia con los indicadores de crecimiento de la cartera y los depósitos de ahorros, se afirmaría que la Cooperativa no ha captado mayores recursos en el transcurso de los años 2014 y 2015, los mismos que no han sido canalizados en la misma proporción hacia el crédito, lo que consecuentemente disminuye sus niveles de disponibilidad y de inversiones financieras a corto plazo. El promedio de incremento del activo fue del 5,22% lo cual es un nivel de incremento poco satisfactorio.

**Tabla de indicadores básicos**

<b>FACTOR</b>	<b>INDICADORES Técnicos</b>	<b>Formula</b>
<b>1.LIQUIDEZ</b>	1.Liquidez Corriente 2. Prueba Acida	Activo Corriente/Pasivo Corriente Activo Corriente-Inventarios/Pasivo Corriente
<b>2.SOLVENCIA</b>	1.Endeudamiento del Activo 2.Endeudamiento Patrimonial 3.Endeudamiento del Activo Fijo 4.Apalancamiento 5.Apalancamiento Financiero	Pasivo Total /Activo Total Pasivo Total / Patrimonio Patrimonio / Activo Fijo Neto  Activo Total / Patrimonio (UAI/Patrimonio)/(UAI/Activos Totales)
<b>3.RENTABILIDAD</b>	1.Rentabilidad Neta del Activo 2.Margen Bruto 3.Margen Operacional 4.Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto) 5.Rentabilidad Operacional del Patrimonio 6.Rentabilidad Financiera	(Utilidad Neta/Ventas)*(Ventas/Activo Total) Vtas Netas - Costo de Vtas/ Vtas Utilidad Operacional / Ventas Utilidad Neta / Ventas  (Utilidad Operacional / Patrimonio)  (Vtas/Activos)*(UAI/Vtas)*(Activo/Patrimonio)*(UAI/UAI)*(UN/UAI)

<b>Liquidez</b>	<b>Activo corriente</b>	1,21
	Pasivo corriente	
<b>Endeudamiento</b>	Pasivo total	0,81
	Activo total	
	Pasivo total	4,14
	Patrimonio	
	Patrimonio	11,68
	Activo fijo neto	
	Activo total	5,13
	Patrimonio	
<b>Rentabilidad</b>		
	Utilidad neta	Ventas 1,03
	Ventas	Activo Total
	Ventas Netas - costo de ventas	1,07
	Ventas	
	Utilidad operacional	1,10
	Ventas	
	Utilidad neta	1,05
	Ventas	
	Utilidad operacional	1,13
	Patrimonio	

**LIQUIDEZ:** La empresa tiene una razón corriente de 1,21 a 1. Esto quiere decir, en principio que por cada dólar que la empresa debe en el corto plazo, cuenta con 1,21 para respaldar esta obligación.

**ENDEUDAMIENTO:** Se interpreta este indicador diciendo que por cada 1 que la empresa tiene invertido en activos 0,81 han sido financiados por los acreedores. En otras palabras, los acreedores son dueños del 0,81 de la empresa.

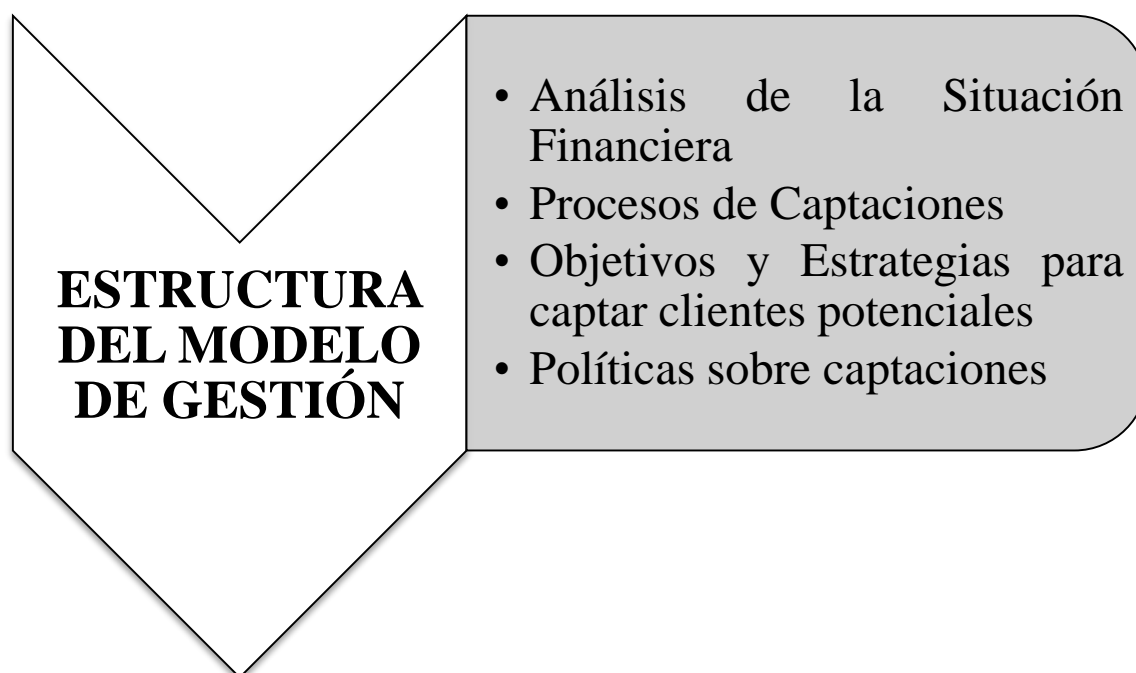
**RENTABILIDAD:** El anterior indicador significa que las ventas de la empresa generaron 1,03 de utilidad bruta en otras palabras, cada 1 vendido en el año genero 1,03 centavos de utilidad.

**Conclusión de la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.**

El análisis e interpretación de los estados financieros constituye una herramienta de gran utilidad para la toma de decisiones en la empresa el cual está constituido por la valoración de varias razones e indicadores que miden la efectividad de la gestión económica de cualquier entidad pero debe tenerse en cuenta que para una correcta interpretación se debe analizar la interacción de varios indicadores, pues uno por sí solo no permite determinar la situación financiera de la misma, por ello podemos decir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza cuenta con 1,21 para responder con sus obligaciones en el C/P sabiendo q la misma se encuentra en estado óptimo, también podemos mencionar que la misma tiene una supervivencia prolongada con las cifras que muestra en cuanto a la rentabilidad, de igual manera es muy solvente para enfrentar cualquier acontecimiento como la competencia, inflación entre otros.

#### 4.1.4. Estructura del modelo de gestión

GRÁFICO No. 8.: Estructura del Modelo de Gestión



ELABORADO POR: La autora

##### 4.1.4.1. Análisis de la situación financiera

El análisis de la situación financiera se enfocará exclusivamente al departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, cumpliendo de esta manera con el objetivo general de la investigación.

#### Estructura de las Captaciones

A continuación se presenta la Estructura de las Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza:

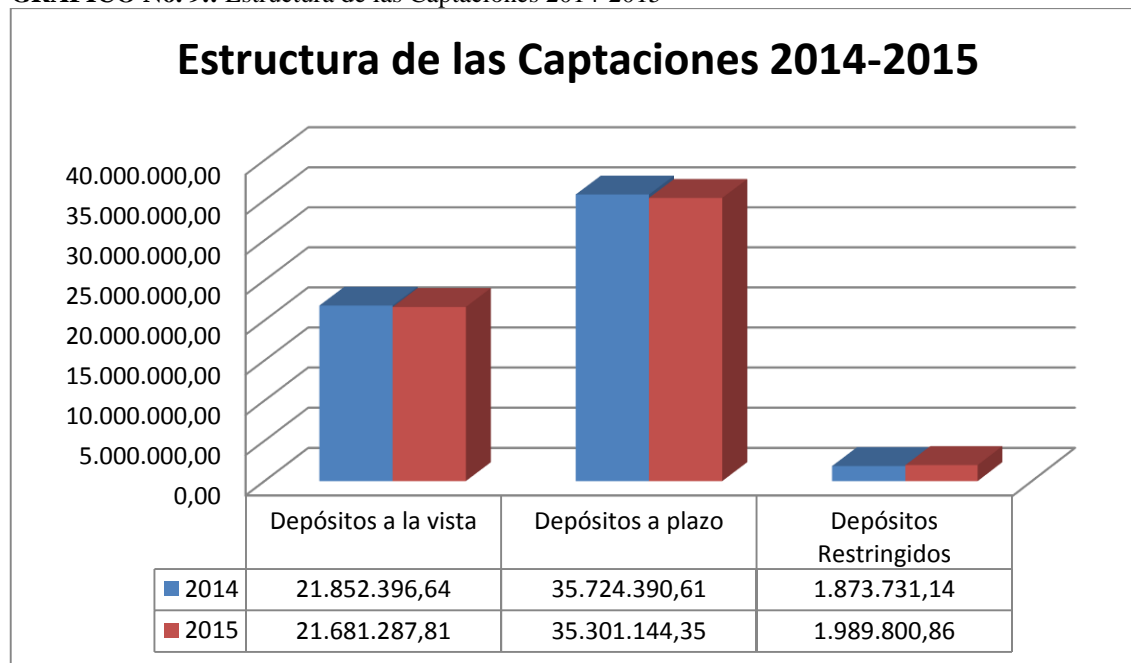
TABLA No. 30.: Estructura de las Captaciones

<b>CAPTACIONES</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Depósitos a la vista</b>	<b>21.852.396,64</b>	<b>21.681.287,81</b>
Depósitos de ahorro	21.268.737,49	21.049.675,46
Otros depósitos	542.215,66	600.683,27
Depósitos por confirmar	41.443,49	30.929,08
<b>Depósitos a plazo</b>	<b>35.724.390,61</b>	<b>35.301.144,35</b>
De 1 a 30 días	6.763.333,11	5.498.931,04

De 31 a 90 días	6.700.465,77	6.521.036,26
De 91 a 180 días	8.794.616,81	7.841.207,25
De 181 a 360 días	10.115.615,26	10.170.635,88
De más de 361 días	3.350.359,66	5.269.333,92
<b>Depósitos restringidos</b>	<b>1.873.731,14</b>	<b>1.989.800,86</b>

**Fuente:** Estados Financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

**GRÁFICO No. 9.:** Estructura de las Captaciones 2014-2015



**FUENTE:** Tabla No. 30

**ELABORADO POR:** La autora

## Análisis

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito captan recursos a través de los ahorros que depositan sus clientes, los cuales pueden ser a la vista o a plazo fijo; en el primer caso estos se encuentran disponibles para la libre circulación del capital por parte del cliente o socio, mientras que la segunda alternativa es aquella donde él cuenta-ahorrista no puede hacer uso de su dinero por un periodo de tiempo en que se mantiene intacto en la Cooperativa.

La captación de los recursos es una de las actividades de mayor importancia para las Cooperativa de Ahorro y Crédito, porque a través de ella adquiere el dinero suficiente para colocar los recursos a través de créditos para sus socios, clientes y para la ciudadanía en general.

En torno a las captaciones, la mayor fuente de ingresos para la Cooperativa proviene de los depósitos a plazo.

### **Estructura de la Cartera de Créditos (Colocaciones)**

A continuación se presenta la Estructura de la Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza:

**TABLA No. 31.:** Estructura de la Cartera de Créditos del año 2014

<b>ESTRUCTURA FINANCIERA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS 2014</b>	
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>55.786.535,36</b>
<b>Cartera de créditos de consumo por vencer</b>	<b>18.958.921,22</b>
De 1 a 30 días	658.469,15
De 31 a 90 días	1.347.311,77
De 91 a 180 días	1.882.202,53
De 181 a 360 días	3.456.187,86
De más de 360 días	11.614.750,61
<b>Cartera de créditos de vivienda por vencer</b>	<b>3.051.787,46</b>
De 1 a 30 días	38.618,84
De 31 a 90 días	78.502,72
De 91 a 180 días	116.867,02
De 181 a 360 días	233.237,44
De más de 360 días	2.584.561,44
<b>Cartera de créditos para la microempresa por vencer</b>	<b>34.828.658,55</b>
De 1 a 30 días	1.477.516,20
De 31 a 90 días	2.714.406,54
De 91 a 180 días	3.805.641,41
De 181 a 360 días	7.012.719,31
De más de 360 días	19.818.375,09
<b>Cartera de créditos de consumo que no devenga</b>	<b>126.833,98</b>
De 1 a 30 días	17.724,24
De 31 a 90 días	23.744,86
De 91 a 180 días	28.177,26
De 181 a 360 días	33.231,61
De más de 360 días	23.956,01
<b>Cartera de créditos de vivienda que no devenga int.</b>	<b>31.201,68</b>
De 1 a 30 días	976,00
De 31 a 90 días	1.476,80
De 91 a 180 días	1.523,43
De 181 a 360 días	2.972,55
De más de 360 días	24.452,90
<b>Cartera de créditos para la microempresa que no</b>	<b>535.258,36</b>
De 1 a 30 días	70.970,47
De 31 a 90 días	85.074,71
De 91 a 180 días	93.371,59

De 181 a 360 días	138.588,96
De más de 360 días	147.252,63
<b>Cartera de créditos de consumo vencida</b>	<b>162.954,13</b>
De 1 a 30 días	12.522,64
De 31 a 90 días	23.902,66
De 91 a 180 días	29.901,74
De 181 a 270 días	20.736,78
De más de 270 días	75.890,31
<b>Cartera de créditos de vivienda vencida</b>	<b>67.354,60</b>
De 1 a 30 días	1.093,35
De 31 a 90 días	2.665,16
De 91 a 270 días	6.864,14
De 271 a 360 días	2.868,77
De 361 a 720 días	11.294,77
De más de 720 días	42.568,41
<b>Cartera de créditos para la microempresa vencida</b>	<b>815.594,48</b>
De 1 a 30 días	38.379,87
De 31 a 90 días	102.996,24
De 91 a 180 días	110.115,68
De 181 a 360 días	193.116,88
De más de 360 días	370.985,81
<b>(Provisión para créditos incobrables)</b>	<b>-2.792.029,80</b>
(Provisiones para créditos incobrables)- (Cartera consumo	-404.488,24
(Provisiones para créditos incobrables)- (Cartera vivienda	-93.311,79
(Provisiones para créditos incobrables)- (Cartera Microempresa	-1.482.515,54
(Provisiones Créditos incobrables) (provisión genérica)	-811.714,23

FUENTE: Tabla No. 31

ELABORADO POR: La autora

**TABLA No. 32.:** Estructura de la Cartera de Créditos del año 2015

<b>ESTRUCTURA FINANCIERA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS 2015</b>	
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>59.509.134,72</b>
<b>Cartera de créditos de consumo prioritario</b>	<b>19.317.686,71</b>
De 1 a 30 días	705.897,80
De 31 a 90 días	1.386.804,14
De 91 a 180 días	1.960.912,60
De 181 a 360 días	3.630.585,71
De más de 360 días	11.633.486,46
<b>Cartera de créditos de vivienda por vencer</b>	<b>2.635.982,58</b>
De 1 a 30 días	38.751,41
De 31 a 90 días	72.044,72
De 91 a 180 días	106.261,01
De 181 a 360 días	207.883,72
De más de 360 días	2.211.041,72
<b>Cartera de microempresa por vencer</b>	<b>38.255.162,52</b>
De 1 a 30 días	1.685.312,42
De 31 a 90 días	3.055.893,43
De 91 a 180 días	4.282.988,71

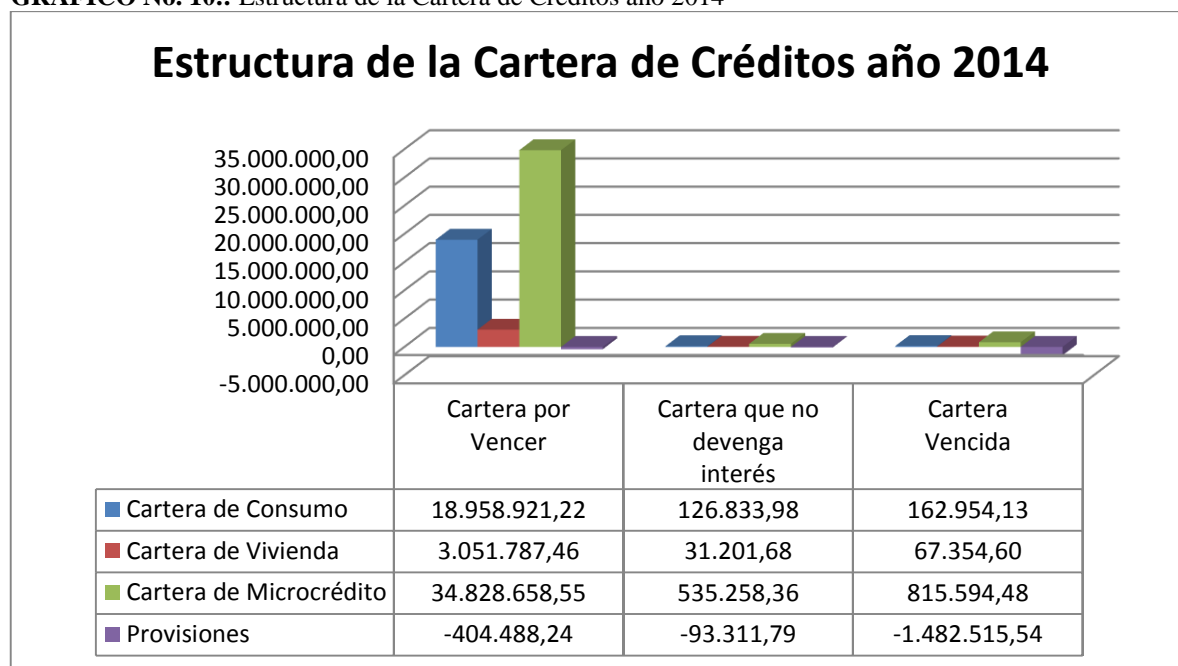
De 181 a 360 días	7.967.559,26
De más de 360 días	21.263.408,70
<b>Cartera de créditos de consumo ordinario</b>	<b>466.161,32</b>
De 1 a 30 días	9.266,63
De 31 a 90 días	21.013,90
De 91 a 180 días	32.071,00
De 181 a 360 días	67.841,40
De más de 360 días	335.968,39
<b>Cartera de créditos de consumo prioritario</b>	<b>133.821,45</b>
De 1 a 30 días	15.914,76
De 31 a 90 días	20.633,13
De 91 a 180 días	22.109,48
De 181 a 360 días	33.153,73
De más de 360 días	42.010,35
<b>Cartera de microempresa que no devenga</b>	<b>349.795,01</b>
De 1 a 30 días	56.122,64
De 31 a 90 días	64.846,56
De 91 a 180 días	68.581,64
De 181 a 360 días	88.409,12
De más de 360 días	71.835,05
<b>Cartera de créditos de consumo prioritario</b>	<b>206.843,28</b>
De 1 a 30 días	15.852,83
De 31 a 90 días	28.783,63
De 91 a 180 días	31.461,45
De 181 a 270 días	26.443,18
De más de 270 días	104.302,19
<b>Cartera de créditos de vivienda vencida</b>	<b>93.379,85</b>
De 1 a 30 días	1.883,99
De 31 a 90 días	3.768,61
De 91 a 270 días	11.317,94
De 271 a 360 días	5.674,75
De 361 a 720 días	18.868,08
De más de 720 días	51.866,48
<b>Cartera de microempresa vencida</b>	<b>1.014.119,94</b>
De 1 a 30 días	55.149,36
De 31 a 90 días	134.625,72
De 91 a 180 días	151.058,48
De 181 a 360 días	219.973,48
De más de 360 días	453.312,90
<b>(Provisión para créditos incobrables)</b>	<b>-2.963.817,94</b>
(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-433.916,65
(Cartera de crédito inmobiliario)	-113.154,11
(Cartera de microcrédito)	-1.600.371,33
(Cartera de crédito de consumo ordinario)	-4.661,62
PROVISION GENERICA POR TECNOLOGIA CREDITICIA	-419.006,03
PROVISION NO REVERSADA POR REQUE NORMATIVOS	-392.708,20

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora



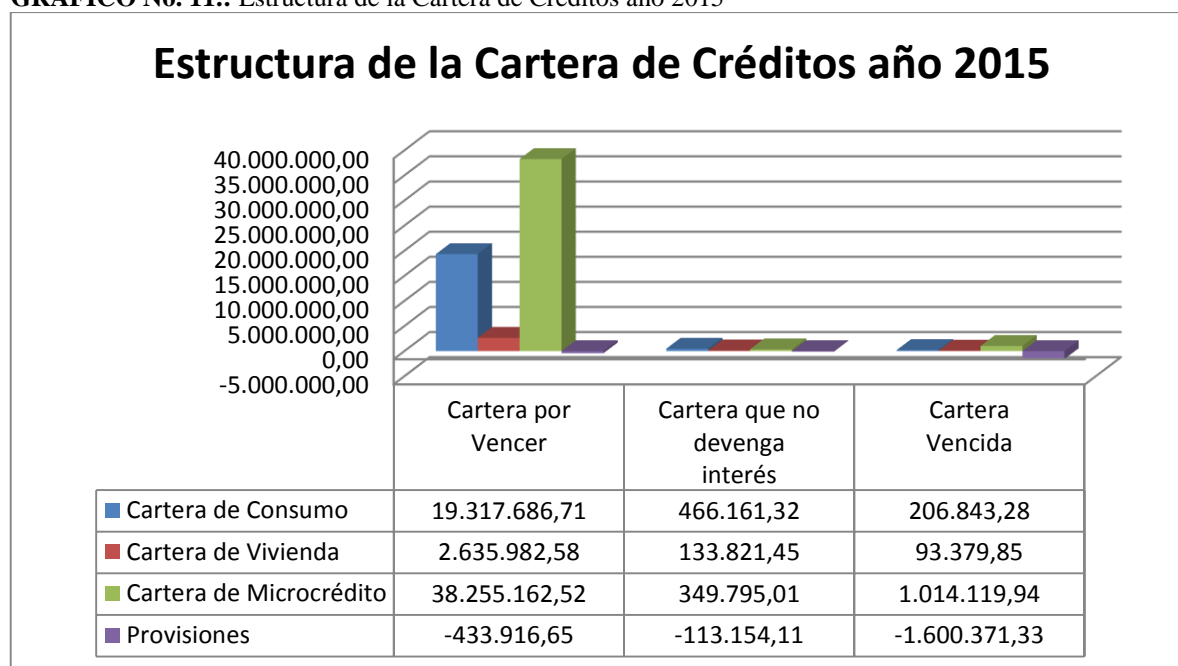
**GRÁFICO No. 10.:** Estructura de la Cartera de Créditos año 2014



**FUENTE:** Tabla No. 32

**ELABORADO POR:** La autora

**GRÁFICO No. 11.:** Estructura de la Cartera de Créditos año 2015



**FUENTE:** Tabla No. 32

**ELABORADO POR:** La autora

## **Análisis**

Observando la estructura de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, se puede notar que la línea de cartera de créditos se enfoca en los Créditos de Consumo, de Vivienda y para la Microempresa, siendo los créditos para la Microempresa los más demandados por los clientes de la institución.

Por otro lado, la cartera de créditos independientemente del destino que tenga puede estar en el grupo de cartera por vencer, cartera que no devenga interés y cartera vencida. La primera es aquella cartera sin riesgo derivada del desarrollo normal de sus operaciones que genera intereses y que todavía no ha llegado a su vencimiento. La que no devenga interés y la vencida es aquella que no genera intereses y que está en riesgo.

Además, se puede notar que la mayor concentración de recursos se encuentra en un plazo mayor a 360 días, tanto en la cartera de consumo, de vivienda y para la microempresa.

### **4.1.4.2. Procesos de Captaciones**

#### **Proceso en el Área de Captaciones: Apertura de Cuenta**

##### **1. Propósito**

Delinear con exactitud la normativa en el área de captaciones para una correcta apertura de cuentas de certificados de a portación y ahorros a la vista y las tareas inmersas en el proceso como la firma del contrato de cuenta de ahorros, la impresión de cartolas, la verificación contra la base de datos de UAF (Unidad de Análisis Financiero) tanto de sindicados como de homologados.

##### **2. Alcance**

Su campo de acción es el aseguramiento de mantener una base de datos de socios con información, validada e instrumentada las cuentas de ahorros, con el objetivo de

disminuir a su mínima expresión el riesgo operativo y control permanente y total de lavado de activos.

### **3. Líder del Proceso**

Los responsables directos del proceso son los Jefes de Agencias en sus respectivas agencias y en la matriz el supervisor de servicios.

Implicados en el proceso:

- Jefe de Agencia
- Supervisor de Servicios
- Recibidor - Pagador

### **4. Definiciones**

**Cartola.-** Cada hoja que integra la libreta de ahorros de un socio o cliente.

**Captaciones.-** Constituyen todos los recursos del público que han sido depositados en una institución financiera a través de depósitos a la vista y depósitos a plazo u otros mecanismos.

**Cliente.-** Se considera cliente a las personas naturales o jurídicas que han cumplido con todos los requisitos legales establecidos y no posean Certificados de Aportación.

**Depósitos a la vista.-** De acuerdo con el artículo 51 de la LGISF (LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO), los depósitos a la vista son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios, los depósitos de ahorro y cualquier otro depósito que pueda retirarse en un plazo menor a treinta días, exigible mediante la presentación de cheques, libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro.

.

**Libreta de ahorros.-**Conjunto de cartolas donde se encuentran registradas todas las operaciones efectuadas por el socio o cliente.

**Pignorar.-**Acción interna de la institución para inmovilizar los fondos de una cuenta hasta que se supere las causas que llevaron a su inactivación

**Documento apostillado.-**Documento que cuenta con el sello especial que la autoridad competente de un Estado signatario del Convenio de la Haya, estampa sobre el mismo; a efectos de verificar su autenticidad en el ámbito internacional.

**Libreta de ahorros.-**Conjunto de cartolas donde se encuentran registradas todas las operaciones efectuadas por el socio o cliente.

## **5. Políticas**

Se procederá de acuerdo a lo dictado del Manual de Políticas de Captaciones. Cualquier persona natural o jurídica que cumpla con los requisitos legales, estatutarios y que presenten la documentación exigida, podrá abrir una cuenta de ahorros, como socio y en caso de aperturar como cliente, será autorizado por el Jefe Agencia o Supervisor de Servicios;

La Institución no entablará relaciones comerciales con personas que se encuentren en las listas de impedidos a las que tenga acceso, salvo casos en los que presente justificación;

El Asesor de Servicio al Cliente, deberá realizar la verificación de la información y documentación proporcionada por la persona que ingresa en calidad de socio o cliente de acuerdo a los documentos presentados, así como la vigencia de los mismos;

La cuenta de ahorros es de uso personal e intransferible;

Para la apertura de una cuenta de ahorros, es requisito indispensable la firma del socio titular, a menos que una tercera persona cuente con el poder que lo autorice a hacerlo a su nombre;

Las personas que no sepan o no puedan firmar, registrarán su huella digital;

Las cuentas de ahorro se clasifican en:

- **Cuentas cerradas:** son aquellas que por voluntad del socio/cliente, fallecimiento o disposición de la Cooperativa, han terminado el convenio establecido, realizándose la devolución de los valores respectivos; y,
- **Cuentas inactivas:** se considerarán cuentas inactivas cuando cumplan con seis meses de inactividad.

Para el ingreso de las PEP'S (personas calificadas como políticamente expuestas) o Sociedades de Hecho, se procederá de acuerdo a lo que se determina en el Manual de Prevención de Lavado de Activos.

## **6. Indicadores**

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

- Total socios nuevos del Año / socios nuevos
- 100 mayores depositantes

## **7. Documentos Referenciados**

- Contrato de Cuenta de ahorros
- Cartolas
- Registro de Firmas
- Convenio

## **Proceso en el Área de Captaciones: Cierre de Cuenta**

### **1. Propósito**

Delinear con exactitud la normativa en el área de captaciones para el cierre de cuentas de certificados de aportación y ahorros a la vista y en las tareas inmersas en el proceso como la solicitud de cierre de cuentas, debito final por cierre de cuenta y la devolución del dinero al ex socio.

### **2. Alcance**

Su campo de acción es el aseguramiento de una correcta desvinculación de los socios, tanto de la parte financiera como de la parte operativa, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo de operativo y legal.

### **3. Líder del proceso**

Los responsables directos del proceso son los Jefes de Agencias en sus respectivas agencias y en la matriz el supervisor de servicios.

Implicados en el proceso:

- Jefes de Agencias
- Supervisor de Servicios
- Recibidor-Pagador
- Contadora

### **4. Definiciones**

Las mismas mencionadas en el proceso de Apertura de Cuenta.

### **5. Políticas**

Se procederá de acuerdo a lo dictado del Manual de Políticas de Captaciones.

El cierre de cuentas de ahorro se efectuará:

- Por retiro voluntario, estos cierres de cuenta serán tramitados por el Asesor de Servicio al Cliente;
- Por fallecimiento, para ello se solicitará la partida de defunción y la posesión efectiva de bienes en el caso de que el monto corresponda al establecido por Gerencia General;
- Por resolución del Consejo de Administración, cuando hubiere incurrido en las causales que se determinan en el Estatuto Social de la Cooperativa, en el Código de Ética o en otra normativa interna de la Cooperativa; y,
- Por adeudar valores a la Cooperativa, cuando su titular mantenga operaciones directas o indirectas impagos por periodos superiores a seis meses, por montos pequeños que no ameriten procesos judiciales, o que habiéndose realizado no sea posible su cobro y que puedan ser cubiertos con los recursos que mantiene en la Cooperativa bajo cualquier concepto de su disponibilidad, este trámite solo se podrá realizar con autorización de Gerencia General o su delegado.

Los cierres de cuenta de socios/clientes serán gestionados en primera instancia por el Jefe Agencia o su delegado;

Para entregar la liquidación en el cierre de cuenta por fallecimiento, la persona que lo solicite deberá justificar su calidad de heredero o cónyuge supérstite, se deberá considerar el orden sucesorio de acuerdo a lo que determina el Código Civil, vigente; los órdenes sucesorios son los siguientes:

- Primer orden: él/la cónyuge o los hijos;
- Segundo orden: los ascendentes de grado más próximo padres, abuelos bisabuelos;
- Tercer orden: los hermanos; y,
- Cuarto orden: el estado.

Si las personas que reclaman no están dentro de estos órdenes sucesorios, se exigirá la posesión efectiva de bienes sin considerar el monto;

Previo al cierre de cuenta el socio/cliente no deberá mantener ninguna obligación directa o indirecta pendiente;

Para el cierre de una cuenta, es requisito indispensable la firma del socio titular, o de su representante.

## **6. Indicadores**

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

- Total socios nuevos x mes / cuentas cerradas x mes
- Motivos de cierres de cuentas

## **7. Documentos Referenciados**

- Solicitud de cierre de cuentas
- Cartolas
- Nota de Debito
- Papeleta de Retiro

## **Proceso en el Área de Captaciones: Control de Bóveda Ingreso**

### **1. Propósito**

Delinear con exactitud la normativa en el área de captaciones para un eficiente y eficaz manejo del efectivo de la Bóveda, de manera que podamos contar con una media ideal entre solvencia y liquidez en ventanillas y cajeros automáticos, de manera que solventes las necesidades de nuestros socios de efectivo sin mantener dinero no productivo en la bóveda.



## **2. Alcance**

Su campo de acción es el aseguramiento de solvencia y liquidez efectiva en el manejo de dinero en efectivo, tanto de la parte financiera como en la parte operativa, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo de iliquidez y reputaciones.

## **3. Líder Del Proceso**

El responsable directo del proceso es el Jefe Operativo en coordinación con la Supervisora de Cajas y los Jefes de Agencias en sus respectivas agencias.

Implicados en el proceso:

- Jefe Operativo
- Jefes de Agencias
- Supervisor de Cajas

## **4. Definiciones**

Las mismas mencionadas en el proceso de Apertura de Cuenta.

## **5. Políticas**

Se procederá de acuerdo a lo dictado del Manual de Políticas de Captaciones.

## **6. Indicadores**

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

- Total Depósitos Diarios de 90 días anteriores / periodo 90 días
- Total Retiros Diarios de 90 días anteriores / periodo 90 días

## **7. Documentos Referenciados**

- Solicitud de dinero en efectivo de las agencias
- Constancia de la institución de entrega de dinero
- Formulario de ingreso a bóveda

### **Proceso en el Área de Captaciones: Control de Bóveda Egreso**

#### **1. Propósito**

Delinear con exactitud las actividades en el área de bóveda para una eficiente administración del efectivo, tareas inmersas en el proceso como ingresos y egresos de bóveda, depósitos y retiros de las instituciones financieras y aprovisionamiento de efectivo a los cajeros.

#### **2. Alcance**

Su campo de acción es el aseguramiento de mantener siempre con un monto de efectivo óptimo que permita proveer de su dinero a los socios considerando siempre los mejores niveles de liquidez, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo de operativo y riesgo de liquidez.

#### **3. Líder del proceso**

El responsable directo del proceso es el Supervisor de Bóveda y los Jefes de Agencias.

Implicados en el proceso:

- Cajeros
- Jefes de Agencia
- Supervisor de Cajas

#### **4. Definiciones**

Lavado de activos: Proceso en virtud del cual los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal con apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita.

#### **5. Políticas**

El responsable directo de ejecutar el proceso de administración y control de Bóveda es el supervisor de cajas.

El supervisor de cajas es el responsable de la administración del efectivo en el área de cajas, respetando siempre los saldos mínimos y máximos en bóveda.

El supervisor de bóveda gestionara con un día de anticipación a la institución financiera para que nos provean de efectivo y de la misma forma el exceso de efectivo en bóveda para depósito en la institución.

El supervisor de cajas es la única persona autorizada a ingresar en la bóveda, por lo que es responsable de la custodia de la llave y clave de ingreso.

La puerta de la caja fuerte y bóveda siempre se mantendrán cerradas con llave.

La bóveda se maneja con estos parámetros:

- Matriz:
  - Saldo mínimo US\$ 15 000 (quince mil dólares)
  - Saldo máximo US\$ 50 000 (cincuenta mil dólares)
- Agencias:
  - Saldo mínimo US\$ 20 000 (veinte mil dólares)
  - Saldo máximo US\$ 30 000 (treinta mil dólares)

Los cajeros deberán mantener un saldo máximo de US\$ 10 000(diez mil dólares), el exceso se entregara a bóveda en la matriz y en las agencias se guardara en la caja fuerte.

Para el transporte del dinero a la institución financiera tanto para retiro como para depósito se lo realizará utilizando el servicio de blindado.

## **6. Indicadores**

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

- Saldo Efectivo diario de la bóveda

## **7. Documentos Referenciados**

- Comprobantes de movimientos de la Bóveda
- Reporte de saldos diarios

## **Proceso en el Área de Captaciones: Orden de Pago**

### **1. Propósito**

Delinear con exactitud las actividades en el área de cajas para el servicio de órdenes de pago, tareas inmersas en el proceso como impresión de cartola o recibos, verificación de firmas, digitación de datos, validación de órdenes, conteo de dinero.

### **2. Alcance**

Su campo de acción es el aseguramiento de un soporte legal en el manejo de cuentas de ahorros y certificados de aportación de los socios, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo operativo y la prevención de lavado de activos.

### **3. Líder del proceso**

El responsable directo del proceso son los cajeros, y la supervisión y control está bajo la responsabilidad del Supervisor de Cajas y Jefes de Agencias.

Implicados en el proceso:

- Cajeros
- Jefes de Agencia
- Supervisor de Cajas

### **4. Definiciones**

**Lavado de activos:** Proceso en virtud del cual los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal con apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita.

### **5. Políticas**

Los responsables directos de ejecutar el proceso de pago de órdenes de pago son los cajeros, este proceso se realizará exclusivamente en los locales de la Cooperativa.

El cajero deberá mantener siempre orden y aseo en su mesa de trabajo, antes de recibir una nueva transacción su mesa de trabajo deberá estar totalmente desalojada sin dinero, sin papeletas, sin cartola.

El cajero no aceptará órdenes de pago repisadas, mal llenadas o alteradas.

Los cajeros no deberán bajo ninguna consideración llenar, completar o alterar las órdenes de pago. En caso de error de datos en la orden de pago deberá devolverse al cliente para su corrección.

Esta transacción deberá realizar el beneficiario de la orden de pago o una tercera persona con autorización detallada en la parte posterior de la orden de pago adjuntando la presentación de la cedula del cliente que retira.

Las órdenes de pago deberán ser certificadas en el sistema Financiero con la impresión del detalle en la respectiva impresora del cajero.

El Supervisor de Caja es el responsable de verificar que las órdenes de pago procesadas estén correctamente llenadas y certificadas.

El sistema Financiero emitirá un Formulario de Licitud de Fondos cada vez que un socio sobrepase el umbral de US\$ 10.000, 00 (DIEZ MIL DOLARES AMERICANOS), el mismo que deberá ser llenado y firmado por el depositante.

## **6. Indicadores**

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

- Órdenes de Pago del mes por Cajera / Ordenes de pago del mes por Cajera con errores

## **7. Documentos Referenciados**

- Órdenes de Pago
- Cédula o licencia de Conducir

## **Proceso en el Área de Captaciones: Depósitos a la Vista**

### **1. Propósito**

Delinear con exactitud las actividades en el área de cajas para la recepción de depósitos de ahorros a la vista y certificados de aportación, tareas inmersas en el proceso como impresión de cartola o recibos, verificación de firmas, digitación de datos, validación de papeletas, conteo de dinero.

## **2. Alcance**

Su campo de acción es el aseguramiento de un soporte legal en el manejo de cuentas de ahorros y certificados de aportación de los socios, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo operativo y la prevención de lavado de activos.

## **3. Líder del proceso**

El responsable directo del proceso son los cajeros y la supervisión y control está bajo la responsabilidad del Supervisor de Cajas y Jefes de Agencias.

Implicados en el proceso:

- Cajeros
- Jefes de Agencia
- Supervisor de Cajas

## **4. Definiciones**

**Lavado de activos:** Proceso en virtud del cual los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal con apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita.

## **5. Políticas**

Los responsables directos de ejecutar el proceso de depósitos en libretas de ahorros y certificados de aportación son los cajeros, este proceso se realizará exclusivamente en los locales de la Cooperativa.

El cajero deberá mantener siempre orden y aseo en su mesa de trabajo, antes de recibir un depósito su mesa de trabajo deberá estar totalmente desalojada sin dinero, sin papeletas, sin cartola.

El cajero no aceptará papeletas de depósitos repisadas, mal llenadas o alteradas.

Los cajeros no deberán bajo ninguna consideración llenar, completar o alterar las papeletas de depósito. En caso de error de datos en la papeleta de depósito debe devolverse al cliente para su corrección.

Esta transacción podrá realizar el socio o una tercera persona sin que para ello se necesite una autorización.

Los depósitos se realizarán en la moneda oficial del país y se recibirán tanto monedas como billetes de cualquier denominación.

La constancia de esta transacción será la impresión en la cartola en caso de ser depósito con libreta y un recibo sellado por la cajera en caso de ser sin libreta.

Las papeletas de depósito deberán ser certificadas en el sistema Financiero con la impresión del detalle en la respectiva impresora del cajero.

El Supervisor de Caja es el responsable de verificar que las papeletas de depósitos estén correctamente llenadas y certificadas.

El sistema Financiero emitirá un Formulario de Licitas de Fondos cada vez que un socio sobrepase el umbral de US\$ 10.000,00, el mismo que deberá ser llenado y firmado por el depositante.

## **6. Indicadores**

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

- Transacciones Depósitos del mes por Cajera / Transacciones Depósitos del mes por Cajera con errores

## **7. Documentos Referenciados**

Papeletas de Depósitos



## **Proceso en el Área de Captaciones: Nota de Débito**

### **1. Propósito**

Delinear con exactitud las actividades en el área de cajas para realizar notas de débito, tareas inmersas en el proceso como impresión de cartela o recibos, verificación de firmas, digitación de datos, validación de papeletas, conteo de dinero y registro en el sistema.

### **2. Alcance**

Su campo de acción es el aseguramiento de un soporte legal en el manejo de notas de débito de los socios, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo de operativo y la prevención de lavado de activos.

### **3. Líder del proceso**

El responsable directo del proceso son los cajeros y la supervisión y control está bajo la responsabilidad del Supervisor de Cajas y Jefes de Agencias.

Implicados en el proceso:

- Cajeros
- Jefes de Agencia
- Supervisor de Cajas

### **4. Definiciones**

**Lavado de activos:** Proceso en virtud del cual los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal con apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita.

## **5. Políticas**

Los responsables directos de ejecutar el proceso de débito son los cajeros, este proceso se realizará exclusivamente en los locales de la Cooperativa.

El cajero deberá mantener siempre orden y aseo en su mesa de trabajo, antes de recibir un depósito su mesa de trabajo deberá estar totalmente desalojada sin dinero, sin papeletas, sin cartela.

El cajero no aceptará que las notas de débito estén repisadas, mal llenadas o alteradas, la presentación de la nota de débito es obligatoria para ejecutar la transacción.

Los cajeros no deberán bajo ninguna consideración llenar, completar o alterar las notas de débito

En caso de error de datos nota de débito deberá devolverse al cliente para su corrección.

Las notas de débito deberán ser certificadas en el sistema Financiero con la impresión del detalle en la respectiva impresora del cajero.

## **6. Indicadores**

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

Transacciones debitadas del mes por Cajera / Transacciones debitadas del mes por Cajera con errores

## **7. Documentos Referenciados**

- Nota de débito.
- Cartolas
- Cédula o licencia de Conducir

## **Proceso en el Área de Captaciones: Retiros a la Vista**

### **1. Propósito**

Delinear con exactitud las actividades en el área de cajas para de retiros de libretas de ahorros a la vista, tareas inmersas en el proceso como impresión de cartela o recibos, verificación de firmas, digitación de datos, validación de papeletas, conteo de dinero.

### **2. Alcance**

Su campo de acción es el aseguramiento de un soporte legal en el manejo de cuentas de ahorros y certificados de aportación de los socios, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo de operativo y la prevención de lavado de activos.

### **3. Líder del proceso**

El responsable directo del proceso son los cajeros y la supervisión y control está bajo la responsabilidad del Supervisor de Cajas y Jefes de Agencias.

Implicados en el proceso:

- Cajeros
- Jefes de Agencia
- Supervisor de Cajas

### **4. Definiciones**

Lavado de activos: Proceso en virtud del cual los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal con apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita.

### **5. Políticas**

Los responsables directos de ejecutar el proceso de retiros en libretas de ahorros son los cajeros, este proceso se realizará exclusivamente en los locales de la Cooperativa.

El cajero deberá mantener siempre orden y aseo en su mesa de trabajo, antes de recibir un depósito su mesa de trabajo deberá estar totalmente desalojada sin dinero, sin papeletas, sin cartela.

El cajero no aceptara papeletas de retiros repisadas, mal llenadas o alteradas, la presentación de la papeleta de retiro es obligatoria para ejecutar la transacción.

Los cajeros no deberán bajo ninguna consideración llenar, completar o alterar las papeletas de retiro. En caso de error de datos en la papeleta de retiro deberá devolverse al cliente para su corrección.

Esta transacción deberá realizar el socio o una tercera persona con autorización detallada en la parte posterior de la papeleta de retiro adjuntando la presentación de la cedula del socio y del cliente que retira.

La constancia de esta transacción será la impresión en la cartela.

Las papeletas de retiros deberán ser certificadas en el sistema Financiero con la impresión del detalle en la respectiva impresora del cajero.

El Supervisor de Caja es el responsable de verificar que las papeletas de retiros estén correctamente llenadas y certificadas.

El sistema Financiero emitirá un Formulario de Licitud de Fondos cada vez que un socio sobrepase el umbral de US\$ 10.000,00, el mismo que deberá ser llenado y firmado por el depositante.

## **6. Indicadores**

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

- Transacciones Retiros del mes por Cajera / Transacciones Retiros del mes por Cajera con errores

## **7. Documentos Referenciados**

- Papeletas de Retiros
- Cartolas
- Cédula o licencia de Conducir

## **Proceso en el Área de Captaciones: Transferencias Internas**

### **1. Propósito**

Delinear con exactitud las actividades en el área de cajas y servicios para la recepción de transferencias de fondos de ahorros a la vista a otras instituciones financieras, tareas inmersas en el proceso como impresión de cartolas o recibos, verificación de firmas, digitación de datos, validación de papeletas.

### **2. Alcance**

Su campo de acción es el aseguramiento de un soporte legal en el manejo de cuentas de ahorros de los socios, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo de operativo y la prevención de lavado de activos.

### **3. Líder del proceso**

El responsable directo del proceso son los cajeros y supervisora de servicios. La supervisión y control está bajo la responsabilidad del Jefe Operativo y Jefes de Agencias.

Implicados en el proceso:

- Cajeros
- Jefes de Agencia
- Supervisor de Servicios

#### **4. Definiciones**

Transferencias Bancarias: es un modo de mover dinero de una cuenta de una institución financiera a otra cuenta en otra institución financiera.

Lavado de activos: Proceso en virtud del cual los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal con apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita.

#### **5. Políticas**

Los responsables directos de ejecutar el proceso de transferencias interbancarias electrónicas son los cajeros y supervisora de servicios, este proceso se realizará exclusivamente en los locales de la Cooperativa.

El Jefe Financiero es el responsable de mantener los saldos en las cuentas de ahorro y corrientes de las Instituciones Financieras necesarios para procesar las transferencias solicitadas por los socios, analizando factores de liquidez y atención al socio.

El cajero no aceptará papeletas de retiros repisadas, mal llenadas o alteradas.

Las transferencias se recibirán en el horario de atención al público.

Las transferencias realizadas durante el fin de semana se acreditarán el día lunes.

Las transferencias por un monto mayor a US\$ 50,000.00 (cincuenta mil dólares) se consultará al Jefe Financiero vía mail o llamada telefónica de que la entidad se realizará el débito.

Las transferencias a otras Instituciones Financieras se acreditarán en máximo 24 horas dependiendo de los cortes del Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.

La Supervisora de Servicios confirmará vía mail:

- La recepción del mail de solicitud transferencia con un Ok al Jefe Agencia solicitante
- El estado final del procesamiento de la transferencia solicitada al Jefe Agencia solicitante.

## **6. Indicadores**

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

- Transferencias del mes por Cajera / Transferencias del mes por Cajera con errores

## **7. Documentos Referenciados**

- Papeletas de Retiros
- Cartolas

## **Proceso en el Área de Captaciones: Nota de Crédito**

### **1. Propósito**

Delinear con exactitud las actividades en el área de cajas para la notas de crédito, tareas inmersas en el proceso como impresión de cartola o recibos, verificación de firmas, digitación de datos, validación de papeletas, conteo de dinero y registro en el sistema.

### **2. Alcance**

Su campo de acción es el aseguramiento de un soporte legal en el manejo de notas de crédito hacia los socios, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo operativo y la prevención de lavado de activos.

### **3. Líder del proceso**

El responsable directo del proceso son los cajeros y la supervisión y control está bajo la responsabilidad del Supervisor de Cajas y Jefes de Agencias.

Implicados en el proceso:

- Cajeros
- Jefes de Agencia
- Supervisor de Cajas

### **4. Definiciones**

**Lavado de activos:** Proceso en virtud del cual los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal con apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita.

### **5. Políticas**

Los responsables directos de ejecutar el proceso de notas de crédito son los cajeros, este proceso se realizará exclusivamente en los locales de la Cooperativa.

El cajero deberá mantener siempre orden y aseo en su mesa de trabajo, antes de recibir un depósito su mesa de trabajo deberá estar totalmente desalojada sin dinero, sin papeletas, sin cartolas.

Las notas de crédito se realizarán en la moneda oficial del país y se recibirán tanto monedas como billetes de cualquier denominación.

La constancia de esta transacción será la impresión sellado por el cajero.

El Supervisor de Caja es el responsable de verificar que las notas de crédito estén correctamente certificadas.



## **6. Indicadores**

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

- Transacciones Depósitos del mes por Cajera / Transacciones Depósitos del mes por Cajera con errores

## **7. Documentos Referenciados**

Papeletas

Cartolas

**Proceso en el Área de Captaciones: Transferencias Interbancarias desde ventanilla a otras entidades financieras**

### **1. Propósito**

Delinear con exactitud las actividades en el área de cajas y servicios para la recepción de transferencias de fondos de ahorros a la vista a otras instituciones financieras, tareas inmersas en el proceso como impresión de cartolas o recibos, verificación de firmas, digitación de datos, validación de papeletas.

### **2. Alcance**

Su campo de acción es el aseguramiento de un soporte legal en el manejo de cuentas de ahorros de los socios, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo de operativo y la prevención de lavado de activos.

### **3. Líder del proceso**

El responsable directo del proceso son los cajeros y supervisora de servicios. La supervisión y control está bajo la responsabilidad del Jefe Operativo y Jefes de Agencias.

Implicados en el proceso:

Cajeros

Jefes de Agencia

Supervisor de Servicios

#### **4. Definiciones**

Transferencias Bancarias: es un modo de mover dinero de una cuenta de una institución financiera a otra cuenta en otra institución financiera.

Lavado de activos: Proceso en virtud del cual los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal con apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita.

#### **5. Políticas**

Los responsables directos de ejecutar el proceso de transferencias interbancarias electrónicas son los cajeros y supervisora de servicios, este proceso se realizará exclusivamente en los locales de la Cooperativa.

El Jefe Financiero es la responsable de mantener los saldos en las cuentas de ahorro y corrientes de las Instituciones Financieras necesarios para procesar las transferencias solicitadas por los socios, analizando factores de liquidez y atención al socio.

El cajero no aceptará papeletas de retiros repisadas, mal llenadas o alteradas.

Las transferencias se receptorán en el horario de atención al público.

Las transferencias realizadas durante el fin de semana se acreditarán el día lunes.

Las transferencias por un monto mayor a US\$ 50,000.00 (cincuenta mil dólares) se consultará al Jefe Financiera vía mail o llamada telefónica de que la entidad se realizará el débito.

Las transferencias a otras Instituciones Financieras se acreditarán en máximo 24 horas dependiendo de los cortes del Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.

La Supervisora de Servicios confirmara vía mail:

- La recepción del mail de solicitud transferencia con un Ok al Jefe de Agencia solicitante.
- El estado final del procesamiento de la transferencia solicitada al Jefe Agencia solicitante.

## **6. Indicadores**

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

- Transferencias del mes por Cajera / Transferencias del mes por Cajera con errores

## **7. Documentos Referenciados**

- Papeletas de Retiros
- Cartolas

## **Proceso en el Área de Captaciones: Cuadros de Caja diarios**

### **1. Propósito**

Delinear con exactitud las actividades en el área de cajas para el cuadro diario del dinero, tareas inmersas en el proceso como impresión de cartela o recibos, verificación de firmas, digitación de datos, validación de papeletas, conteo de dinero.

## **2. Alcance**

Su campo de acción es el aseguramiento de un soporte legal en el manejo del dinero, con el objetivo de disminuir a su mínima expresión el riesgo de operativo y la prevención de lavado de activos.

## **3. Líder Del Proceso**

El responsable directo del proceso son los cajeros y la supervisión y control está bajo la responsabilidad del Supervisor de Cajas y Jefes de Agencias.

Implicados en el proceso:

- Cajeros
- Jefes de Agencia
- Supervisor de Cajas

## **4. Definiciones**

**Lavado de activos:** Proceso en virtud del cual los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal con apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita.

## **5. Políticas**

Los responsables directos del cuadre diario de cajas son los cajeros, este proceso se realizará exclusivamente en los locales de la Cooperativa.

El cajero deberá mantener siempre orden y aseo en su mesa de trabajo, antes de recibir un depósito su mesa de trabajo deberá estar totalmente desalojada sin dinero, sin papeletas, sin cartela.

El cajero no aceptara papeletas de retiros repisadas, mal llenadas o alteradas, la presentación de la papeleta de retiro es obligatoria para ejecutar la transacción.

Los cajeros no deberán bajo ninguna consideración llenar, completar o alterar las papeletas de retiro. En caso de error de datos en la papeleta de retiro deberá devolverse al cliente para su corrección.

El Supervisor de Caja es el responsable de verificar que las papeletas de retiros y depósitos estén correctamente llenadas y certificadas.

## **6. Indicadores**

Los indicadores que permitirán un control de una gestión de calidad en este proceso son:

- Transacciones Retiros del mes por Cajera / Transacciones Retiros del mes por Cajera con errores

## **7. Documentos Referenciados**

- Papeletas de Retiros
- Cartolas
- Cédula o Licencia de Conducir

#### 4.1.4.3. Objetivos y Estrategias para captar clientes potenciales

**TABLA No. 33.:** Objetivos y Estrategias para captar clientes potenciales

No.	Objetivo Estratégico	Estrategias
1	Normar las funciones y actividades del departamento de crédito en torno a las captaciones y crédito y dar a conocer a los funcionarios estos procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar el Reglamento de Crédito y Captaciones, basados en la situación actual de la cooperativa con una proyección a futuro, misma que sea de fácil comprensión para los funcionarios de la cooperativa.</li> <li>• Realizar un levantamiento de los procesos de apertura de cuentas, apertura de depósitos a plazo fijo y concesión de créditos para proponer cambios y transformarlos en procesos ágiles y oportunos que permitan tener un control de estas actividades.</li> <li>• Organizar un taller para dar a conocer al Consejo de Administración los manuales propuestos.</li> </ul>
2	Lograr que los productos de ahorros sean atractivos para los socios que deseen abrir su cuenta y formar parte de la Cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y actualizar constantemente las tasas que se está pagando en el producto de ahorros, tomando en cuenta la tasa referencial del Banco Central y las tasas que está pagando la competencia directa.</li> <li>• Plantear la creación de un producto de ahorro infantil con el objeto de ampliar el mercado objetivo y dar un valor agregado a los futuros socios con el fin de fomentar la cultura del ahorro.</li> <li>• Proponer la creación de un producto ahorro futuro con una tasa de interés atractiva con restricciones en los retiros por periodos de tiempo mayores a un año, para lograr que los recursos se queden más tiempo en la institución.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar el monto de depósito inicial en la apertura de la cuenta de ahorros para que la cooperativa se encuentre con la misma ventaja en relación con la competencia.</li> <li>• Ampliar los servicios no financieros a los socios, como por ejemplo cobro de servicios básicos, pago del bono de Desarrollo Humano, giros, recargas, entre otros que aunque no representan un ingreso importante para la cooperativa, éstos dan un valor agregado a los servicios.</li> </ul>
3	Motivar a las personas para que inviertan en la cooperativa en depósitos a plazo fijo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar el monto mínimo de apertura de un depósito a plazo fijo, que actualmente se encuentra en USD\$300 bajar este monto a USD\$100 ya que el objetivo es captar cada vez más recursos.</li> <li>• Revisar las tasas que se está pagando en los plazos a partir de 180días para incentivar a que las personas inviertan a más de 6 meses para lograr que el producto sea más atractivo.</li> <li>• Empezar visitas a las empresas del sector para dar a conocer los beneficios de tener un depósito a plazo fijo brindando a la ciudadanía una atención personalizada.</li> <li>• Antes de la fecha de vencimiento del depósito a plazo gestionar para que el socio renueve su inversión.</li> </ul>
4	Instruir a los directivos y funcionarios de la Cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un plan anual de capacitación que abarque temas como atención al cliente, contabilidad bancaria, análisis de crédito en torno a captaciones y colocaciones, temas legales, manejo de sistemas informáticos y cooperativismo para que las personas puedan desarrollar sus actividades de</li> </ul>

		<p>la mejor manera.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar periódicamente al personal de la institución en el desarrollo de sus funciones diarias, consultando con el socio si está recibiendo un servicio de calidad.</li> </ul>
5	Conseguir que los productos y servicios que ofrece la cooperativa tengan una mayor difusión entre las personas que habitan en el sector de la provincia de Pastaza y sus alrededores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar una carta de presentación en donde se indique las características de los productos, dirección, teléfono, correo electrónico, logotipo de la institución, para que el asesor de crédito pueda realizar sus visitas.</li> <li>• Auspiciar eventos de carácter deportivo, social y cultural que se realicen en el sector.</li> <li>• Realizar campañas promocionales.</li> </ul>

**ELABORADO POR:** La autora

#### **4.1.4.4. Políticas sobre captaciones**

La mejor alternativa para el establecimiento de las políticas sobre captaciones es la formulación del reglamento de Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, lo que también es conocido como Manual de Captaciones y se lo propone en el siguiente reglamento:

#### **REGLAMENTO DE CAPTACIONES COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA.**

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, en uso de las atribuciones que le confiere el Artículo 38 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Artículo 34 literales 3, 4 y 5 del Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y Artículo 41 literal g) del estatuto de la cooperativa.



Considerando que es indispensable normar las operaciones de captaciones internamente y en uso de las facultades, resuelve expedir el siguiente **REGLAMENTO DE CAPTACIONES**, el mismo que entrará en vigencia.

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**Artículo 1.-** La cooperativa tiene la facultad de recibir recursos de los socios en depósitos a la vista, en moneda de curso legal, depósitos a plazo, depósitos de ahorro, ahorro programado, mini ahorro, ahorro futuro y otras formas de depósitos que fomente como política y que brinde la debida seguridad en el retorno de su inversión.

**Artículo 2.-** El presente reglamento regula el accionar de las captaciones que se rige a los principios de transparencia, legalidad, equidad, elaboradas por el Consejo de Administración y enmarcadas en las normas de sensatez y solvencia financiera, los mismos que tengan su origen de actividades lícitas.

**Artículo 3.-** Todos los socios podrán depositar en la cooperativa sus recursos monetarios, en calidad de ahorros o inversión, depósitos a plazo, depósitos de ahorro, ahorro programado, mini ahorro, ahorro futuro y otras formas de depósito.

La cooperativa de conformidad a los montos y plazos determinara o reconocerá las tasas de interés por concepto de captaciones de la siguiente manera:

**TABLA No. 34.:** Tasas de interés por concepto de captaciones

<b>Plazo (días)</b> <b>Monto</b>	<b>1 a 90</b> <b>(%)</b>	<b>91 a 180</b> <b>(%)</b>	<b>181 a 270</b> <b>(%)</b>	<b>271 a 360</b> <b>(%)</b>
<b>\$300 – \$2.000</b>	4.25	5.00	5.75	6.50
<b>\$2.001 – \$4.000</b>	4.75	5.50	6.00	6.75
<b>\$4.001 – \$6.500</b>	5.25	6.00	6.50	7.00
<b>\$6.501 – \$9.000</b>	5.75	6.25	6.75	7.50
<b>\$9.001 - \$12000</b>	6.00	6.50	7.00	8.00
<b>\$12001 - \$15000</b>	6.50	7.50	8.00	8.50
<b>Mayor \$15001</b>	8.00	8.50	9.00	9.50

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora

La captación de recursos económicos para la cooperativa, se realizara mediante los siguientes productos financieros:

### **1. Depósitos a la Vista**

Consiste en el depósito realizado por el socio en la cooperativa en un plazo de hasta 29 días de libre disponibilidad que pueden ser retirados por el socio ahorrista en el momento que él lo estime necesario.

#### **Requisitos para la Apertura Personas Naturales**

- Copia de cédula y papeleta de votación
- Una fotografía tamaño carnet
- Copia de la última planilla de cualquier servicio básico
- \$20.00 Dólares
- Referencias personales, comercial o bancaria

#### **Requisitos para la Apertura Personas Jurídicas**

- Oficio solicitando apertura de cuenta
- Copia del RUC
- Copia de cédula y papeleta de votación de los representantes legales
- Nombramientos certificados
- En caso de no tener nombramiento, el acta de la reunión en la cual fue designado dirigente
- Copias de los estatutos

#### **Política de Retiro:**

Ilimitado – liquidez total. Es necesaria la presentación de la libreta de ahorros y la correspondiente papeleta de retiro conjuntamente con los documentos de identificación que acrediten ser el titular de la cuenta. Los retiros pueden efectuarse por terceras personas, únicamente con autorización expresa del titular de la cuenta, para lo cual deberá presentar la libreta de ahorros y la correspondiente papeleta de retiro

conjuntamente con los documentos de identificación tanto del titular de la cuenta como de la persona autorizada para el retiro. Los sábados, domingos, feriados y a partir de las 17h00 el monto máximo de retiro es de \$500.00, ya que es diferido.

### **Fijación de Tasas**

La tasa pasiva de interés será fijada de acuerdo a la reglamentación del Banco Central del Ecuador.

### **Capitalización**

La capitalización se la realizará mensualmente

### **Saldo Mínimo**

El saldo mínimo que debe permanecer en la cuenta es de \$1.

## **2. Depósitos a Plazo Fijo**

Son depósitos realizados por el socio en la cooperativa en un plazo superior a 31 días en adelante, recursos que no pueden ser retirados por el socio inversionista hasta que se cumpla el plazo pactado.

### **Objetivo del producto:**

Fomentar y culturizar el ahorro en las personas naturales o jurídicas.

### **Cancelación**

El retiro se realizará a la fecha del vencimiento por el titular del depósito, presentando el certificado de depósito plazo fijo. Se realizará cancelaciones anticipadas únicamente por fuerza mayor, previa autorización de Gerencia. No se pagará el interés generado.

## **Formas de Pago**

**Al vencimiento:** Los intereses pueden ser pagados al vencimiento para aquellas inversiones superiores a 31 días.

**Mensualmente:** En inversiones cuyo capital permanece a plazo fijo por un tiempo mínimo de 91 días, a fin de que el socio solviente sus necesidades.

**Limitaciones:** Si el plazo fijo vence un día no laborable, se debe fijar la fecha de vencimiento al próximo día hábil.

### **3. Mini Ahorro**

Fomentar la cultura del ahorro en los niños menores a 13 años de edad., tratando que parte del dinero que reciben, los ahorren de una manera en la que puedan disponer de él en cualquier momento para cualquier necesidad que ellos tengan.

#### **Requisitos para la apertura, personas naturales:**

- Copia de la cédula del niño o partida de nacimiento.
- \$6.00 de depósito inicial.
- Copia de la última planilla de cualquier servicio básico sea del tutor o representante (luz, agua potable, teléfono).
- Dos fotos del niño(a). (Una para la solicitud de apertura y otra para el carnet de socio de “CLUB INFANTIL CACPE PASTAZA”)
- Registro de firmas del representante.

#### **A quien va dirigido**

Menores de 13 años.

#### **Fijación de Tasas**

Las tasas se fijarán de acuerdo a la reglamentación del Banco Central del Ecuador.

## **Capitalización**

La forma de capitalización es mensual.

## **Saldo Mínimo**

El saldo mínimo que debe permanecer en la cuenta es de \$1.

## **4. Ahorro Futuro**

Es un ahorro programado para alcanzar u obtener la meta que se propone el socio (Cuota inicial vivienda, cuota inicial vehículo, adquirir un bien durable con alto costo, educación para sus hijos, jubilación, emergencia, vacaciones, gastos familiares, para lo cual deberá ahorrar una cuota fija mensual durante un periodo determinado de tiempo.

Del monto a disponer al vencimiento y de la capacidad de ahorro dependerá el plazo, el cual se determinará al calcular la capacidad real del pago del socio para que no se suspenda el programa por incapacidad económica. El saldo de dinero que se ahorre más los intereses solo será disponible al vencimiento. Si requiere el dinero anticipadamente podrá solicitar un préstamo con garantía de la cuenta hasta el 80% del saldo de la misma.

## **Requisitos**

- Copia de Cédula de identidad y papeleta de votación
- Cartilla de servicios básicos actualizada
- Firma de contrato
- Depósito inicial de \$30

## **Forma de Ahorro:**

El ahorro de la cuota pactada puede ser realizado de forma diaria, semanal, quincenal o mensual; se permite además realizar abonos adicionales.

### **Forma de Recaudación:**

El socio podrá ahorrar sus recursos mediante cualquiera de las siguientes alternativas: depósito por ventanilla, débito a la cuenta a través del servicio de CACPE MÓVIL.

### **A quien va dirigido:**

Todas las personas que tengan un objetivo de inversión a largo plazo.

### **Fijación de Tasas:**

Las tasas se fijarán de acuerdo a la reglamentación del Banco Central del Ecuador.

### **Capitalización**

Trimestralmente.

**Artículo 4.-** El tipo de interés vigente se señalara en un lugar visible de la cooperativa para el conocimiento de los socios, los saldos en cuentas de Ahorro generaran un interés en función del sistema de tasas de interés vigentes aprobados por el BCE. Y de conformidad con lo siguiente:

**TABLA No. 35.:** Tipos de interés

<b>Tasas de Interés</b>	<b>Base de Cálculo</b>
Depósitos a la Vista	Tasa para depósitos monetarios
Depósitos a Plazo	Tasa pasiva referencial para cada uno de los plazos

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

**ELABORADO POR:** La autora

**Artículo 5.-** La Cooperativa podrá establecer el pago de diferentes tasas de interés de acuerdo a los saldos que los socios mantuvieren en sus respectivas modalidades de depósitos dentro del periodo de plazo que estipule la cooperativa.

Las tasas de interés podrán ser reajustadas en forma mensual, trimestral, semestral de conformidad con la política interna de la cooperativa, bajo un estudio técnico de la gerencia general.

**Artículo 6.-** La cooperativa realizará sorteos o promociones en beneficio de las cuentas de los socios cuando lo estime necesario y pondrá las condiciones de las promociones y sorteos a criterio institucional.

**Artículo 7-** El socio declara con gravedad de juramento, que todos los depósitos en sus diferentes modalidades como depósito de Ahorro a la Vista, Depósitos a Plazo Fijo, Mini Ahorro, Ahorro Futuro y otros que han efectuado y que efectuare con la cooperativa, no provienen ni provendrán de fondos obtenidos en forma ilegítima o vinculados con negocios o lavados de dinero producto del narcotráfico de sustancias estupefacientes o psicotrópicas.

Así mismo, debe declarar que todas las transacciones y operaciones de crédito que han realizado y que realizare en esta institución fueron y serán destinadas a negocios y fines lícitos. En consecuencia, eximo a la cooperativa de toda responsabilidad, aun ante terceros, si la presente declaración es falsa o errónea.

El gerente de la cooperativa o en su reemplazo el oficial de cumplimiento, será el responsable de la revisión de la base de datos del **CONSEP**, en forma periódica, de todos sus socios, y pasará sus informes respectivos. Además la institución, en sus procesos de Gestión de Riesgos, incorporará las políticas, acciones que fortalezcan la prevención del lavado de activos en todas sus operaciones.

**Artículo 8.-** Si la cooperativa creare nuevos productos de Ahorro bajo diversas modalidades para motivar los depósitos de ahorro, el consejo de administración previo informe de la gerencia normará internamente todos los procedimientos, políticas y tasas de interés pasivas de acuerdo a la normativa del Banco Central para tal efecto.

**Artículo 9.-** Los socios que tengan depósitos de ahorro a la vista y que tuvieren obligaciones pendientes de pago por operaciones activas, serán debitadas automáticamente para su pago sin necesidad de que el socio autorice esta operación, de igual tratamiento se dará con los depósitos a plazo fijo, mini ahorro, ahorro futuro y otros para cancelar las obligaciones crediticias.

**Artículo 10.- Del Sigilo y Reserva Bancaria.-** Los depósitos y demás captaciones de cualquier modalidad de las antes indicadas que se recepen en la cooperativa de conformidad con las normas legales vigentes sobre la materia, estarán sujetos al sigilo bancario, por lo que la institución, sus administradores, funcionarios, directivos y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones sino exclusivamente a su titular o a quien lo represente legalmente vía poder especial o a petición del juez competente según el caso.

**Artículo 11.-** Todas las operaciones pasivas de depósitos bajo cualquier modalidad de las indicadas en este reglamento serán realizadas por escrito entre el socio y la cooperativa para lo cual la institución diseñará internamente los documentos y los procedimientos para estas operaciones y pondrá sus condiciones, de igual manera también se hará constar el impuesto a los rendimientos financieros por estas operaciones.

**Artículo 12.-** El consejo de administración de la cooperativa autoriza a la gerencia general a realizar las inversiones de los recursos económicos dela institución en organizaciones del sistema financiero nacional controlado por la superintendencia de bancos y seguros e internacional con organizaciones públicas y privadas hasta 300 salarios mínimos vitales generales, si el monto supera los 300 salarios mínimos vitales generales, será aprobado por el consejo de administración.

**Artículo 13.-** Todos los casos que no consten claramente en el presente reglamento serán resueltos por el consejo de administración según el caso.

**Artículo 14.-** Quedan derogadas todas las disposiciones, normas y procedimientos que se opongan al presente reglamento, en especial las reformas a los reglamentos de captaciones en sus diferentes modalidades como se ha indicado en el presente documento.



## **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.**-Toda modificación al presente reglamento será conocida y discutida por el consejo de administración, en una sola sesión.

**SEGUNDA.**- El responsable de aplicar el presente reglamento será el gerente de la cooperativa y el Consejo de Vigilancia y cualquier inobservancia serán sancionados por el Consejo de Administración. El presente reglamento fue analizado y discutido por el consejo de administración en sesión ordinaria del

## **CONCLUSIONES**

- Se puede deducir que el apoyo bibliográfico sirvió como base para la fácil formulación y aplicación del modelo de gestión.
- El diagnóstico realizado a la institución permitió corroborar la necesidad de plantear un modelo de gestión para mejorar el sistema de captación de recursos.
- La captación de clientes potenciales básicamente consistió en el establecimiento de procesos, estrategias y políticas junto con el respectivo reglamento de captaciones, factores indispensables en el desarrollo del modelo de gestión.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda capacitar a los funcionarios de la institución en los temas relacionados con la gestión en sus diferentes áreas, misma que permitirá involucrar al personal que labora en la institución.
- Evaluar periódicamente la situación económica y financiera de la Cooperativa como recurso indispensable en la toma de los correctivos necesarios.
- Emplear las estrategias de captación de recursos plasmados en el desarrollo de la investigación, con el propósito de alcanzar un mercado potencial objetivo en torno a las captaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andersen, A. (2008). *Diccionario de Economía y Negocios*. Madrid: Espasa.
- Cupelli, R. (1980). *Créditos y Cobranzas*. Buenos Aires: Mucci.
- Chiavenato, I. (2002). *Introducción a la Teoría General de la Administración*: México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*: México: McGraw Hill
- Fuentes, R. (2008). *Planificación y Organización de Centros Documentarios*. Rea Austria.
- García, M. (2003). *Técnico en Gestión*: Madrid: Cultural.
- Martínez, A. (2008). *Indización y Clasificados en Biblioteca*: Buenos Aires: Alfagrama.
- Melnik, D., & Pereira, M. (2006). *Bases para la Administración Financiera: Organización y Servicios*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Morris, D., & Brandon, J.(1994). *Reingeniería*: Bogotá: Mc Graw Hill.
- Ortiz, A. (1994). *Gerencia Financiera*: Bogotá: Mc Graw Hill.
- Pinar, C. (2007). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Sánchez, P. (1991). *Calidad y Productividad*. Madrid: Nuevos Tiempos.
- Weston, F. (1999). *Manual de Administración Financiera*. Barcelona: Mc Graw Hill.

## INTERNET

- Brachfield, P. (2013). *Las estrategias de riesgos y politicas de crédito*. Obtenido de [www.finyear.com](http://www.finyear.com): <http://www.finyear.com/Las-estrategias-de-riesgos-y-politicas>
- Cassini, R. (2008). *Definición de Modelo de Gestión - Qué es, Significado y Concepto*. Obtenido de <http://www.google.co.ve/search/definicion+de+modelo+de+gestion.pdf>
- Frascati, M. (2014). *Definicion del Concepto de Proyecto de Investigacion*. Obtenido de <http://redpeia.minam.gob.pe/admin/files/Proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n>
- Freire, X. (2011). *Re-implementacion del Balanced Scorecard- Cuadro de Mando Integral*. Obtenido de <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/2587>
- Lock, Dennis. (2004). *Gestión de proyectos. Planificación, presupuesto, control y evaluación de proyectos*. Obtenido de <http://office.microsoft.com/es-es/project/HA011353423082.aspx>
- Ramírez, J., & Quesada, E. (2006). *Implantación de una Oficina de Proyectos en la Bolsa Nacional de Valores de Costa Rica*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/asc/3h.htm>
- Frascati, M. (2014). *Definición del Concepto de Proyecto de Investigacion*. Obtenido de <http://redpeia.minam.gob.pe/admin/files/Proyecto%20de%20investigaci%C3%B3nf>
- Oca, L. (2012). *Dirección Estratégica: una ventaja competitiva*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos65/direccion-estrategica/direccion.shtml>
- Parra, J. (2010). *La Empresa Inteligente*. Obtenido de <http://www.empresadehoy.com/la-empresa-inteligente/>
- Sierra, P. (1999). *Manual de Materialismo Filosófico; Una introducción Analítica*. Obtenido de Biblioteca Filosofía en español: [http://www.dianoesis.net/diccionario%20de%20filosofia\\_Pelayo\\_Garc%C3%83.pdf](http://www.dianoesis.net/diccionario%20de%20filosofia_Pelayo_Garc%C3%83.pdf)
- Taboada, A. (2012). *Teoria de la Empresa*. Obtenido de [http://www.izt.uam.mx/economiatyp/numeros/36/articulos\\_PDF/36\\_1\\_Articulo.pdf](http://www.izt.uam.mx/economiatyp/numeros/36/articulos_PDF/36_1_Articulo.pdf)
- Valda, J. (2011). *Balanced Scorecard*. Obtenido de <http://jcvalda.wordpress.com/2011/06/13/balanced-scorecard-cuadro-de-mando/>
- Voltaire. (2014). *Diccionario Filosofico Voltaire*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/dic-fi.pdf>

# **ANEXOS**

**Anexo No.1.: Encuesta a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza**

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA Y COMERCIO EXTERIOR**

**ENCUESTA A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA**

**OBJETIVO:** Conocer la incidencia de un Modelo de Gestión Financiera en la captación de clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, durante el periodo 2015-2016.

**INSTRUCCIONES**

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar el objetivo propuesto.

Marque una x en la respuesta que usted crea correcta

**PREGUNTAS**

1.- ¿Considera que se revisan con frecuencia los estados financieros de la Cooperativa?

SI ( )            A VECES ( )            DESCONOZCO ( )

2.- ¿Cree usted que se realizan flujos de caja para la administración del efectivo?

SI ( )            A VECES ( )            DESCONOZCO ( )

3.- ¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa satisface sus necesidades como socios de la cooperativa?

SI ( )            A VECES ( )            DESCONOZCO ( )

4.- ¿Cree usted que la aplicación de indicadores financieros en la organización le permitirán a Usted tener mejores productos y servicios por parte de la organización?

SI ( )            A VECES ( )            DESCONOZCO ( )

5.- ¿Considera que la liquidez de la cooperativa es la adecuada?

SI ( )            A VECES ( )            DESCONOZCO ( )

6.- ¿Le gustaría realizar inversiones en la cooperativa?

SI ( )            A VECES ( )            DESCONOZCO ( )

7.- ¿Conoce de alguna estrategia que aplique la cooperativa para que usted sienta confianza en invertir con ellos?

SI ( )            A VECES ( )            DESCONOZCO ( )

8.- ¿Estaría dispuesto Usted a realizar inversiones en la cooperativa?

SI ( )            A VECES ( )            DESCONOZCO ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



**Anexo No.2.: Balance General correspondiente al Ejercicio Económico 2014**

<b>COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA</b> <b>BALANCE GENERAL</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014</b>		
<b>CUENTA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>76.042.770,19</b>
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>10.393.323,58</b>
<b>1101</b>	<b>Caja</b>	<b>1.512.090,03</b>
110105	Efectivo	1.511.990,03
110110	Caja Chica	100,00
<b>1103</b>	<b>Bancos y otras instituciones financieras</b>	<b>8.881.233,55</b>
110305	Banco central del Ecuador	1.490.713,02
110310	Bancos e instituciones financieras locales	7.390.520,53
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>	<b>7.066.218,73</b>
<b>1305</b>	<b>Mantenidas hasta el vencimiento de entidades del:</b>	<b>7.137.594,68</b>
130505	De 1 a 30 días	5.813.346,76
130510	De 31 a 90 días	1.324.247,92
<b>1399</b>	<b>(Provisión para inversiones)</b>	<b>-71.375,95</b>
139910	(Provisión general para inversiones)	-71.375,95
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>55.786.535,36</b>
<b>1402</b>	<b>Cartera de créditos de consumo por vencer</b>	<b>18.958.921,22</b>
140205	De 1 a 30 días	658.469,15
140210	De 31 a 90 días	1.347.311,77
140215	De 91 a 180 días	1.882.202,53
140220	De 181 a 360 días	3.456.187,86
140225	De más de 360 días	11.614.750,61
<b>1403</b>	<b>Cartera de créditos de vivienda por vencer</b>	<b>3.051.787,46</b>
140305	De 1 a 30 días	38.618,84
140310	De 31 a 90 días	78.502,72
140315	De 91 a 180 días	116.867,02
140320	De 181 a 360 días	233.237,44
140325	De más de 360 días	2.584.561,44
<b>1404</b>	<b>Cartera de créditos para la microempresa por vencer</b>	<b>34.828.658,55</b>
140405	De 1 a 30 días	1.477.516,20
140410	De 31 a 90 días	2.714.406,54
140415	De 91 a 180 días	3.805.641,41
140420	De 181 a 360 días	7.012.719,31
140425	De más de 360 días	19.818.375,09
<b>1426</b>	<b>Cartera de créditos de consumo que no devenga</b>	<b>126.833,98</b>
142605	De 1 a 30 días	17.724,24
142610	De 31 a 90 días	23.744,86
142615	De 91 a 180 días	28.177,26
142620	De 181 a 360 días	33.231,61
142625	De más de 360 días	23.956,01
<b>1427</b>	<b>Cartera de créditos de vivienda que no devenga int.</b>	<b>31.201,68</b>
142705	De 1 a 30 días	976,00
142710	De 31 a 90 días	1.476,80
142715	De 91 a 180 días	1.523,43

142720	De 181 a 360 días	2.972,55
142725	De más de 360 días	24.452,90
<b>1428</b>	<b>Cartera de créditos para la microempresa que no</b>	<b>535.258,36</b>
142805	De 1 a 30 días	70.970,47
142810	De 31 a 90 días	85.074,71
142815	De 91 a 180 días	93.371,59
142820	De 181 a 360 días	138.588,96
142825	De más de 360 días	147.252,63
<b>1450</b>	<b>Cartera de créditos de consumo vencida</b>	<b>162.954,13</b>
145005	De 1 a 30 días	12.522,64
145010	De 31 a 90 días	23.902,66
145015	De 91 a 180 días	29.901,74
145020	De 181 a 270 días	20.736,78
145025	De más de 270 días	75.890,31
<b>1451</b>	<b>Cartera de créditos de vivienda vencida</b>	<b>67.354,60</b>
145105	De 1 a 30 días	1.093,35
145110	De 31 a 90 días	2.665,16
145115	De 91 a 270 días	6.864,14
145120	De 271 a 360 días	2.868,77
145125	De 361 a 720 días	11.294,77
145130	De más de 720 días	42.568,41
<b>1452</b>	<b>Cartera de créditos para la microempresa vencida</b>	<b>815.594,48</b>
145205	De 1 a 30 días	38.379,87
145210	De 31 a 90 días	102.996,24
145215	De 91 a 180 días	110.115,68
145220	De 181 a 360 días	193.116,88
145225	De más de 360 días	370.985,81
<b>1499</b>	<b>(Provisión para créditos incobrables)</b>	<b>-2.792.029,80</b>
149910	(Provisiones para créditos incobrables)- (Cartera consumo	-404.488,24
149915	(Provisiones para créditos incobrables)- (Cartera vivienda	-93.311,79
149920	(Provisiones para créditos incobrables)- (Cartera Microempresa	-1.482.515,54
149989	(Provisiones Créditos incobrables) (provisión genérica vc	-811.714,23
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>536.996,29</b>
<b>1602</b>	<b>Intereses por cobrar de inversiones</b>	<b>13.249,26</b>
160215	Mantenidas hasta el vencimiento	13.249,26
<b>1603</b>	<b>Intereses por cobrar de cartera de créditos</b>	<b>422.709,30</b>
160310	Cartera de créditos de consumo	141.798,22
160315	Cartera de créditos de vivienda	17.845,81
160320	Cartera de créditos para la microempresa	263.065,27
<b>1614</b>	<b>pagos por cuenta de clientes</b>	<b>60.118,84</b>
161430	Gastos judiciales	60.118,84
<b>1690</b>	<b>Cuentas por cobrar varias</b>	<b>104.623,43</b>
169005	Anticipo al personal	49.263,91
169090	Otras	55.359,52
<b>1699</b>	<b>(Provisión para cuentas por cobrar)</b>	<b>-63.704,54</b>
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-132,49
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-63.572,05
<b>17</b>	<b>BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR</b>	<b>805.792,99</b>

<b>1702</b>	<b>Bienes adjudicados por pago</b>	<b>34.341,05</b>
170205	Terrenos	34.056,81
170215	Mobiliario, maquinaria y equipo	284,24
<b>1706</b>	<b>Bienes no utilizados por la institución</b>	<b>775.454,18</b>
170605	Terrenos	775.454,18
<b>1799</b>	<b>(Provisión para bienes realizables, adjudicados por</b>	<b>-4.002,24</b>
179910	(Provisión para bienes adjudicados)	-4.002,24
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>872.013,40</b>
1801	Terrenos	<b>66.819,90</b>
1802	Edificios	<b>595.139,97</b>
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	<b>224.850,98</b>
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	<b>300.479,98</b>
1806	Equipos de computación	<b>344.790,45</b>
1807	Unidades de transporte	<b>136.375,49</b>
1890	Otros	<b>6.011,72</b>
1899	(Depreciación acumulada)	<b>-802.455,09</b>
189905	(Edificios)	-433.087,25
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-133.512,20
189920	(Equipos de computación)	-155.816,20
189925	(Unidades de transporte)	-75.448,18
189940	(Otros)	-4.591,26
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>581.889,84</b>
<b>1901</b>	<b>Inversiones en acciones y participaciones</b>	<b>108.364,11</b>
<b>1904</b>	<b>Gastos y pagos anticipados</b>	<b>130.543,45</b>
190410	Anticipos a terceros	87.802,61
190490	Otros	42.740,84
<b>1905</b>	<b>Gastos diferidos</b>	<b>79.625,30</b>
190510	Gastos de instalación	52.693,14
190520	Programas de computación	58.684,53
190525	Gastos de adecuación	17.570,34
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-49.322,71
<b>1906</b>	<b>Materiales, mercaderías e insumos</b>	<b>32.561,47</b>
190610	Mercaderías de cooperativas	3.820,12
190615	Proveeduría	28.741,35
<b>1990</b>	<b>Otros</b>	<b>234.451,36</b>
199010	Otros impuestos	80.834,75
199015	Depósitos en garantía y para importaciones	63.079,13
199090	Varias	90.537,48
<b>1999</b>	<b>(Provisión para otros activos irrecuperables)</b>	<b>-3.655,85</b>
199905	(Provisión para valuación de inversiones en acciones	-1.083,64
199990	(Provisión para otros activos)	-2.572,21
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>63.493.590,87</b>
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>59.450.518,39</b>
<b>2101</b>	<b>Depósitos a la vista</b>	<b>21.852.396,64</b>
210135	Depósitos de ahorro	21.268.737,49
210140	Otros depósitos	542.215,66
210150	Depósitos por confirmar	41.443,49
<b>2103</b>	<b>Depósitos a plazo</b>	<b>35.724.390,61</b>

210305	De 1 a 30 días	6.763.333,11
210310	De 31 a 90 días	6.700.465,77
210315	De 91 a 180 días	8.794.616,81
210320	De 181 a 360 días	10.115.615,26
210325	De más de 361 días	3.350.359,66
<b>2105</b>	<b>Depósitos restringidos</b>	<b>1.873.731,14</b>
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>2.978.849,13</b>
<b>2501</b>	<b>Intereses por pagar</b>	<b>860.849,23</b>
250115	Depósito a plazo	859.297,59
250135	Obligaciones financieras	1.551,64
<b>2503</b>	<b>Obligaciones patronales</b>	<b>1.105.555,95</b>
250310	Beneficios sociales	24.139,67
250315	Aporte al IESS	25.137,25
250320	Fondo de reserva IESS	387,73
250325	Participación a empleados	367.817,95
250390	Otras	688.073,35
<b>2504</b>	<b>Retenciones</b>	<b>25.433,97</b>
250405	Retenciones fiscales	25.433,97
<b>2505</b>	<b>Contribuciones, impuestos y multas</b>	<b>438.306,03</b>
250505	Impuesto a la renta	397.848,84
250590	Otras contribuciones e impuestos	40.457,19
<b>2590</b>	<b>Cuentas por pagar varias</b>	<b>548.703,95</b>
259015	Cheques girados no cobrados	1.433,09
259090	Otras cuentas por pagar	547.270,86
<b>26</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>958.418,91</b>
<b>2606</b>	<b>Obligaciones con entidades financieras del sector</b>	<b>958.418,91</b>
260605	De 1 a 30 días	15.312,22
260610	De 31 a 90 días	35.250,32
260615	De 91 a 180 días	52.030,49
260620	De 181 a 360 días	96.344,86
260625	De más de 361 días	759.481,02
<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>105.804,44</b>
<b>2990</b>	<b>Otros</b>	<b>105.804,44</b>
299005	Sobrantes de caja	18.120,43
299090	Varios	87.684,01
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>12.549.179,32</b>
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>3.939.191,14</b>
3103	Aportes de socios	3.939.191,14
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>6.426.218,77</b>
3301	Legales	6.184.124,41
3305	Revalorización del patrimonio	242.094,36
340205	En efectivo	215.255,47
340210	En bienes	23,80
<b>35</b>	<b>SUPERÁVIT POR VALUACIONES</b>	<b>481.401,16</b>
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y c.	481.401,16
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>1.487.088,98</b>
3603	Utilidad del ejercicio	1.487.088,98
	<b>TOTAL PASIVOS &amp; PATRIMONIO</b>	<b>76.042.770,19</b>

**Anexo No.3.: Balance General correspondiente al Ejercicio Económico 2015**

<b>COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA</b> <b>BALANCE GENERAL</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015</b>		
<b>CUENTA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>80.010.641,53</b>
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>9.353.805,65</b>
<b>1101</b>	<b>Caja</b>	<b>1.652.329,57</b>
110105	Efectivo	1.652.229,57
110110	Caja Chica	100,00
<b>1103</b>	<b>Bancos y otras instituciones financieras</b>	<b>7.701.476,08</b>
110305	Banco central del Ecuador	2.863.230,13
110310	Bancos e instituciones financieras locales	4.390.331,18
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	447.914,77
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>	<b>7.512.055,64</b>
<b>1305</b>	<b>Mantenidas hasta el vencimiento de entidades del:</b>	<b>7.587.934,99</b>
130505	De 1 a 30 días sector privado	6.256.213,06
130510	De 31 a 90 días sector privado	1.331.721,93
1399	(Provisión para inversiones)	-75.879,35
139910	(Provisión general para inversiones)	-75.879,35
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>59.509.134,72</b>
<b>1402</b>	<b>Cartera de créditos de consumo prioritario</b>	<b>19.317.686,71</b>
140205	De 1 a 30 días	705.897,80
140210	De 31 a 90 días	1.386.804,14
140215	De 91 a 180 días	1.960.912,60
140220	De 181 a 360 días	3.630.585,71
140225	De más de 360 días	11.633.486,46
<b>1403</b>	<b>Cartera de créditos de vivienda por vencer</b>	<b>2.635.982,58</b>
140305	De 1 a 30 días	38.751,41
140310	De 31 a 90 días	72.044,72
140315	De 91 a 180 días	106.261,01
140320	De 181 a 360 días	207.883,72
140325	De más de 360 días	2.211.041,72
<b>1404</b>	<b>Cartera de microempresa por vencer</b>	<b>38.255.162,52</b>
140405	De 1 a 30 días	1.685.312,42
140410	De 31 a 90 días	3.055.893,43
140415	De 91 a 180 días	4.282.988,71
140420	De 181 a 360 días	7.967.559,26
140425	De más de 360 días	21.263.408,70
<b>1407</b>	<b>Cartera de créditos de consumo ordinario</b>	<b>466.161,32</b>
140.705.00	De 1 a 30 días	9.266,63
140.710.00	De 31 a 90 días	21.013,90
140.715.00	De 91 a 180 días	32.071,00
140.720.00	De 181 a 360 días	67.841,40
140.725.00	De más de 360 días	335.968,39
<b>1426</b>	<b>Cartera de créditos de consumo prioritario</b>	<b>133.821,45</b>
142605	De 1 a 30 días	15.914,76
142610	De 31 a 90 días	20.633,13

142615	De 91 a 180 días	22.109,48
142620	De 181 a 360 días	33.153,73
142625	De más de 360 días	42.010,35
<b>1428</b>	<b>Cartera de microempresa que no devenga</b>	<b>349.795,01</b>
142805	De 1 a 30 días	56.122,64
142810	De 31 a 90 días	64.846,56
142815	De 91 a 180 días	68.581,64
142820	De 181 a 360 días	88.409,12
142825	De más de 360 días	71.835,05
<b>1450</b>	<b>Cartera de créditos de consumo prioritario</b>	<b>206.843,28</b>
145005	De 1 a 30 días	15.852,83
145010	De 31 a 90 días	28.783,63
145015	De 91 a 180 días	31.461,45
145020	De 181 a 270 días	26.443,18
145025	De más de 270 días	104.302,19
<b>1451</b>	<b>Cartera de créditos de vivienda vencida</b>	<b>93.379,85</b>
145105	De 1 a 30 días	1.883,99
145110	De 31 a 90 días	3.768,61
145115	De 91 a 270 días	11.317,94
145120	De 271 a 360 días	5.674,75
145125	De 361 a 720 días	18.868,08
145130	De más de 720 días	51.866,48
<b>1452</b>	<b>Cartera de microempresa vencida</b>	<b>1.014.119,94</b>
145205	De 1 a 30 días	55.149,36
145210	De 31 a 90 días	134.625,72
145215	De 91 a 180 días	151.058,48
145220	De 181 a 360 días	219.973,48
145225	De más de 360 días	453.312,90
<b>1499</b>	<b>(Provisión para créditos incobrables)</b>	<b>-2.963.817,94</b>
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-433.916,65
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	-113.154,11
149920	(Cartera de microcrédito)	-1.600.371,33
149989	(Cartera de crédito de consumo ordinario)	-4.661,62
149980	PROVISION GENERICA POR TECNOLOGIA CREDIT	-419.006,03
149987	PROVISION NO REVERSADA POR REQUER NORMATI	-392.708,20
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>602.700,54</b>
<b>1602</b>	<b>Intereses por cobrar de inversiones</b>	<b>15.264,73</b>
160215	Mantenidas hasta el vencimiento	15.264,73
<b>1603</b>	<b>Intereses por cobrar de cartera de créditos</b>	<b>484.525,62</b>
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	154.562,30
160315	Cartera de créditos inmobiliario	17.452,76
160320	Cartera de microcrédito	308.964,42
160335	Cartera de crédito de consumo ordinario	3.546,14
<b>1614</b>	<b>Pagos por cuenta de socios</b>	<b>90.089,67</b>
161430	Gastos judiciales	90.089,67
<b>1690</b>	<b>Cuentas por cobrar varias</b>	<b>105.531,94</b>
169005	Anticipo al personal	84.270,00
169090	Otras	21.261,94

<b>1699</b>	<b>(Provisión para cuentas por cobrar)</b>	<b>-92.711,42</b>
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-152,65
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-92.558,77
<b>17</b>	<b>BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR</b>	<b>886.680,33</b>
<b>1702</b>	<b>Bienes adjudicados por pago</b>	<b>34.341,05</b>
170205	Terrenos	34.056,81
170215	Mobiliario, maquinaria y equipo	284,24
<b>1706</b>	<b>Bienes no utilizados por la institución</b>	<b>872.527,12</b>
170605	Terrenos	872.527,12
<b>1799</b>	<b>(Provisión para bienes realizables, adjudicados por</b>	<b>-20.187,84</b>
179910	(provisión para bienes adjudicados)	-20.187,84
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>1.336.570,84</b>
1801	Terrenos	165.081,00
1802	Edificios	595.139,97
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	495.393,91
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	386.208,36
1806	Equipos de computación	411.871,30
1807	Unidades de transporte	98.277,87
1890	Otros	784,01
1899	(Depreciación acumulada)	-816.185,58
189905	(Edificios)	-462.844,13
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-156.981,97
189920	(Equipos de computación)	-168.974,58
189925	(Unidades de transporte)	-26.992,80
189940	(Otros)	-392,10
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>809.693,81</b>
<b>1901</b>	<b>Inversiones en acciones y participaciones</b>	<b>138.266,81</b>
190125	En otros organismos de integración cooperativa	138.266,81
<b>1904</b>	<b>Gastos y pagos anticipados</b>	<b>72.870,22</b>
190410	Anticipos a terceros	33.689,68
190490	Otros	39.180,54
<b>1905</b>	<b>Gastos diferidos</b>	<b>165.722,65</b>
190510	Gastos de instalación	161.103,63
190520	Programas de computación	72.340,66
190525	Gastos de adecuación	27.308,74
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-95.030,38
1906	Materiales, mercaderías e insumos	42.294,51
190610	Mercaderías de cooperativas	3.820,12
190615	Proveeduría	38.474,39
<b>1990</b>	<b>Otros</b>	<b>394.681,67</b>
199010	Otros impuestos	162.946,23
199015	Depósitos en garantía y para importaciones	112.422,13
199090	Varias	119.313,31
<b>1999</b>	<b>(Provisión para otros activos irre recuperables)</b>	<b>-4.142,05</b>
199905	(Provisión para valuación de inversiones	-1.382,66
199990	(Provisión para otros activos)	-2.759,39
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>64.399.240,06</b>
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>58.972.233,02</b>

<b>2101</b>	<b>Depósitos a la vista</b>	<b>21.681.287,81</b>
210135	Depósitos de ahorro	21.049.675,46
210140	Otros depósitos	600.683,27
210150	Depósitos por confirmar	30.929,08
<b>2103</b>	<b>Depósitos a plazo</b>	<b>35.301.144,35</b>
210305	De 1 a 30 días	5.498.931,04
210310	De 31 a 90 días	6.521.036,26
210315	De 91 a 180 días	7.841.207,25
210320	De 181 a 360 días	10.170.635,88
210325	De más de 361 días	5.269.333,92
<b>2105</b>	<b>Depósitos restringidos</b>	<b>1.989.800,86</b>
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>3.250.854,24</b>
<b>2501</b>	<b>Intereses por pagar</b>	<b>893.419,81</b>
250115	Depósitos a plazo	893.226,17
250135	Obligaciones financieras	193,64
<b>2503</b>	<b>Obligaciones patronales</b>	<b>1.285.833,27</b>
250310	Beneficios sociales	26.445,53
250315	Aporte al IESS	29.570,27
250320	Fondo de reserva IESS	249,97
250325	Participación a empleados	405.017,25
250390	Otras	824.550,25
<b>2504</b>	<b>Retenciones</b>	<b>19.511,59</b>
250405	Retenciones fiscales	19.511,59
<b>2505</b>	<b>Contribuciones, impuestos y multas</b>	<b>453.305,01</b>
250505	Impuesto a la renta	422.321,89
250590	Otras contribuciones e impuestos	30.983,12
<b>2590</b>	<b>Cuentas por pagar varias</b>	<b>598.784,56</b>
259015	Cheques girados no cobrados	171.826,00
259090	Otras cuentas por pagar	597.066,30
<b>26</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>2.070.980,27</b>
<b>2602</b>	<b>Obligación con instituciones financieras</b>	<b>1.667.896,80</b>
260205	De 1 a 30 días	138.420,54
260210	De 31 a 90 días	279.797,46
260215	De 91 a 180 días	427.194,21
260220	De 181 a 360 días	605.428,48
260225	De más de 360 días	217.056,11
<b>2606</b>	<b>Obligaciones con entidades financieras</b>	<b>403.083,47</b>
260605	De 1 a 30 días	5.322,28
260610	De 31 a 90 días	14.895,86
260615	De 91 a 180 días	21.757,88
260620	De 181 a 360 días	42.306,36
260625	De más de 361 días	318.801,09
<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>105.172,53</b>
<b>2990</b>	<b>Otros</b>	<b>105.172,53</b>
299005	Sobrantes de caja	21.535,75
299090	Varios	83.636,78
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>15.611.401,47</b>
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>4.762.584,00</b>



3103	Aportes de socios	4.762.584,00
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>7.989.226,09</b>
3301	Legales	7.747.131,73
3305	Revalorización del patrimonio	242.094,36
<b>34</b>	<b>Otros aportes patrimoniales</b>	<b>324.592,15</b>
3402	Donaciones	324.592,15
340205	En efectivo	324.568,35
340210	En bienes	23,80
<b>35</b>	<b>SUPERÁVIT POR VALUACIONES</b>	<b>662.223,40</b>
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y c.	662.223,40
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>1.872.775,83</b>
3603	Utilidad del ejercicio	1.872.775,83

**Anexo No.4.: Estado de Resultados correspondiente al Ejercicio Económico 2014**

<b>COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014</b>		
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>9.882.080,98</b>
<b>51</b>	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>	<b>9.575.918,35</b>
<b>5101</b>	<b>Depósitos</b>	<b>42.273,68</b>
510110	Depósitos en bancos y otras instituciones financieras	42.473,68
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	382.194,33
510315	Mantenidas hasta el vencimiento	382.194,33
<b>5104</b>	<b>Intereses y descuentos de cartera de créditos</b>	<b>9.151.250,34</b>
510405	Cartera de créditos comercial	1.247,67
510410	Cartera de créditos consumo	2.579.861,24
510415	Cartera de créditos de vivienda	293.474,61
510420	Cartera de créditos para la microempresa	6.131.288,86
510450	De mora	145.377,96
<b>52</b>	<b>COMISIONES GANADAS</b>	<b>31.332,24</b>
5203	Avales	267,13
5290	Otras	31.065,11
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>52.508,96</b>
5490	Otros servicios	52.508,96
549005	Tarifados con costo máximo	49.556,15
549010	Tarifados diferenciados	2.952,81
<b>55</b>	<b>OTROS INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>2.355,00</b>
5501	Utilidades en acciones y participaciones	2.355,00
<b>56</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>219.966,43</b>
5604	Recuperaciones de activos financieros	217.551,18
560405	De activos castigados	40.490,62
560410	Reversión de provisiones	55.037,88
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	122.022,68
5690	Otros	2.415,25
<b>59</b>	<b>Pérdidas y ganancias</b>	<b>1.487.088,98</b>
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>8.394.992,00</b>
<b>41</b>	<b>INTERESES CAUSADOS</b>	<b>3.067.877,49</b>
<b>4101</b>	<b>Obligaciones con el público</b>	<b>3.015.625,60</b>
410115	Depósitos de ahorro	115.488,68
410130	Depósitos a plazo	2.900.136,92
<b>4103</b>	<b>Obligaciones financieras</b>	<b>52.251,89</b>
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país	52.251,89
<b>44</b>	<b>PROVISIONES</b>	<b>358.495,20</b>
<b>4402</b>	<b>Cartera de créditos</b>	<b>336.486,85</b>
<b>4403</b>	<b>Cuentas por cobrar</b>	<b>21.693,88</b>

<b>4405</b>	<b>Otros activos</b>	<b>314,47</b>
<b>45</b>	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>4.157.065,69</b>
<b>4501</b>	<b>Gastos de personal</b>	<b>2.031.857,59</b>
450105	Remuneraciones mensuales	1.089.321,82
450110	Beneficios sociales	137.351,23
450120	Aportes al IESS	135.521,97
450130	Pensiones y jubilaciones	66.950,57
450135	Fondo de reserva IESS	76.119,23
450190	Otros	526.592,77
<b>4502</b>	<b>Honorarios</b>	<b>133.005,64</b>
450205	Directores	41.663,43
450210	Honorarios profesionales	91.342,21
<b>4503</b>	<b>Servicios varios</b>	<b>1.027.752,60</b>
450305	Movilización, fletes y embalajes	13.526,85
450310	Servicios de guardianía	119.089,84
450315	Publicidad y propaganda	386.508,82
450320	Servicios básicos	170.464,17
450325	Seguros	67.003,66
450330	Arrendamientos	130.381,94
450390	Otros servicios	140.777,32
<b>4504</b>	<b>Impuestos, contribuciones y multas</b>	<b>466.516,73</b>
450405	Impuestos fiscales	3.826,81
450410	Impuestos Municipales	25.018,97
450415	Aportes a la Superintendencia de Bancos	58.804,25
450420	Aportes al COSEDE por prima fija	325.913,93
450421	Aportes al COSEDE por prima ajustada	16.295,61
450430	Multas y otras sanciones	11.766,28
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones	24.890,88
<b>4505</b>	<b>Depreciaciones</b>	<b>198.962,07</b>
450515	Edificios	29.756,88
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	28.982,20
450530	Equipos de computación	110.949,67
450535	Unidades de transporte	28.071,04
450590	Otros	1.202,28
<b>4506</b>	<b>Amortizaciones</b>	<b>49.773,85</b>
450615	Gastos de instalación	11.577,24
450625	Programas de computación	33.075,65
450630	Gastos de adecuación	5.120,96
<b>4507</b>	<b>Otros gastos</b>	<b>249.197,21</b>
450705	Suministros diversos	102.813,18
450715	Mantenimiento y reparaciones	84.897,82
450790	Otros	61.486,21
<b>47</b>	<b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>	<b>45.886,21</b>

4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	36.773,83
4790	Otros	9.113,00
<b>48</b>	<b>IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS</b>	<b>765.666,79</b>
4810	Participación a empleados	367.817,95
4815	Impuesto a la renta	397.848,84
	<b>RESULTADOS</b>	<b>1.487.088,98</b>
	Utilidad del ejercicio	1.487.088,98

**Anexo No.5.: Estado de Resultados correspondiente al Ejercicio Económico 2015**

<b>COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015</b>		
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>13.440.187,35</b>
<b>51</b>	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>	<b>11.235.446,42</b>
<b>5101</b>	<b>Depósitos</b>	<b>43.173,68</b>
510110	Depósitos en bancos y otras instituciones financieras	43.173,68
<b>5103</b>	<b>Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores</b>	<b>402.104,63</b>
510315	Mantenidas hasta el vencimiento	402.104,63
<b>5104</b>	<b>Intereses y descuentos de cartera de créditos</b>	<b>10.790.168,11</b>
510405	Cartera de créditos comercial	2.947,12
510410	Cartera de créditos consumo	2.879.571,89
510415	Cartera de créditos de vivienda	295.974,11
510420	Cartera de créditos para la microempresa	7.431.297,79
510450	De mora	180.377,20
<b>52</b>	<b>COMISIONES GANADAS</b>	<b>35.436,87</b>
5203	Avales	371,13
5290	Otras	35.065,74
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>49.508,65</b>
5490	Otros servicios	49.508,65
549005	Tarifados con costo máximo	46.976,25
549010	Tarifados diferenciados	2.532,40
<b>55</b>	<b>OTROS INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>3.855,18</b>
5501	Utilidades en acciones y participaciones	3.855,18
<b>56</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>243.164,40</b>
5604	Recuperaciones de activos financieros	240.605,01
560405	De activos castigados	40.490,62
560410	Reversión de provisiones	58.058,71
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	142.055,68
5690	Otros	2.559,39
<b>59</b>	<b>Pérdidas y ganancias</b>	<b>1.872.775,83</b>
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>8.394.992,00</b>
<b>41</b>	<b>INTERESES CAUSADOS</b>	<b>4.251.509,26</b>
<b>4101</b>	<b>Obligaciones con el público</b>	<b>4.187.634,67</b>
410115	Depósitos de ahorro	184.487,75
410130	Depósitos a plazo	4.003.146,92
<b>4103</b>	<b>Obligaciones financieras</b>	<b>63.874,59</b>
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país	63.874,59
<b>44</b>	<b>PROVISIONES</b>	<b>405.660,16</b>
4402	Cartera de créditos	386.451,54
4403	Cuentas por cobrar	18.693,88

4405	Otros activos	514,74
<b>45</b>	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>6.098.481,18</b>
<b>4501</b>	<b>Gastos de personal</b>	<b>3.406.722,45</b>
450105	Remuneraciones mensuales	1.856.321,85
450110	Beneficios sociales	336.849,32
450120	Aportes al IESS	131.857,97
450130	Pensiones y jubilaciones	82.875,20
450135	Fondo de reserva IESS	70.119,56
450190	Otros	928.698,55
<b>4502</b>	<b>Honorarios</b>	<b>160.501,64</b>
450205	Directores	55.512,43
450210	Honorarios profesionales	104.989,21
<b>4503</b>	<b>Servicios varios</b>	<b>1.314.392,18</b>
450305	Movilización, fletes y embalajes	13.995,90
450310	Servicios de guardianía	152.089,84
450315	Publicidad y propaganda	426.845,82
450320	Servicios básicos	171.964,70
450325	Seguros	68.250,68
450330	Arrendamientos	138.101,04
450390	Otros servicios	343.144,20
<b>4504</b>	<b>Impuestos, contribuciones y multas</b>	<b>576.402,27</b>
450405	Impuestos fiscales	4.158,95
450410	Impuestos Municipales	37.596,97
450415	Aportes a la Superintendencia de Bancos	78.879,50
450420	Aportes al COSEDE por prima fija	389.913,39
450421	Aportes al COSEDE por prima ajustada	17.595,68
450430	Multas y otras sanciones	18.266,81
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones	29.990,97
<b>4505</b>	<b>Depreciaciones</b>	<b>278.662,15</b>
450515	Edificios	29.756,88
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	30.582,24
450530	Equipos de computación	187.349,71
450535	Unidades de transporte	30.071,04
450590	Otros	902,28
<b>4506</b>	<b>Amortizaciones</b>	<b>46.773,93</b>
450615	Gastos de instalación	12.977,47
450625	Programas de computación	28.075,50
450630	Gastos de adecuación	5.720,96
<b>4507</b>	<b>Otros gastos</b>	<b>315.026,56</b>
450705	Suministros diversos	185.643,18
450715	Mantenimiento y reparaciones	69.897,21
450790	Otros	59.486,17
<b>47</b>	<b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>	<b>46.094,13</b>

4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	38.773,13
4790	Otros	7.321,00
<b>48</b>	<b>IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS</b>	<b>765.666,79</b>
4810	Participación a empleados	378.107,15
4815	Impuesto a la renta	427.648,48
	<b>RESULTADOS</b>	<b>1.872.775,83</b>
	Utilidad del ejercicio	1.872.775,83